



La **Investigación**
una **herramienta**
para **defender**
los **Derechos**
Humanos





La Investigación: Una herramienta para defender los Derechos Humanos

Serie Tener Derechos No Basta, N° 12

Primera edición

Edición y distribución: ©Provea 2011

Depósito Legal: If41420113001357

ISBN: 978-980-6544-37-6

ISSN: 13-15-2939

Programa de Monitoreo, Investigación y Difusión

Coordinación de Publicación: Rafael Uzcátegui

Textos: Marco Antonio Ponce

Corrección de Textos: Rafael Uzcátegui, Juderkis Aguilar

Ilustraciones: Juan Rodríguez

Impresión: Ediciones Dulía 2021 C.A. (1000 Ejemplares)

Caracas, 2011

PROVEA

Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea). La Investigación: Una herramienta para defender los Derechos Humanos / Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos. 1ed. Caracas: PROVEA 2011.

48 Pág.; ilus.; 21 x 15 cms.

ISSN: 13-15-2939

- 1.- INVESTIGACIÓN
 - 2.- DERECHOS HUMANOS
 - 3.- METODOLOGIA
- I. Título II. Serie

Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea)

Tienda Honda a Puente Trinidad,

Boulevard Panteón, Edif. Centro Plaza Las Mercedes,

P.B, Local 6, Caracas.

Telf: (0212) 860.66.69 / 862.10.11 / 862.53.33

Correo electrónico: provea@derechos.org.ve

Sitio web: www.derechos.org.ve

Esta edición llega a sus manos gracias a:

Alboan



El contenido de esta obra puede ser citado y difundido por cualquier medio, siempre que sea sin fines comerciales. Agradecemos citar la fuente.



Contenido

Presentación.....	05
Investigación para el activismo en derechos humanos.....	07
Qué es una investigación.....	08
Quiénes hacen investigación.....	09
Investigar bajo la perspectiva de derechos humanos.....	11
Etapas de una investigación.....	13
Definir nuestro objeto de estudio.....	13
El problema.....	14
Definir los objetivos de nuestra investigación.....	14
Construir el marco referencial.....	15
Construir elmarco metodológico.....	16
Investigación-Acción.....	17
Selección de la población y muestra.....	18
Recolectando datos en el campo de trabajo.....	19
Cuestionarios y entrevistas.....	19
El cuestionario.....	19
Tipos.....	19
Los resultados de la investigación.....	21
El monitoreo.....	22
Monitoreo en derechos humanos.....	23
Indicadores.....	24
Indicadores de derechos humanos.....	25
Indicadores cuantitativos y cualitativos.....	25



Ejemplos de indicadores de derechos humanos.....	25
Qué son fuentes de información.....	26
Tipos de fuentes de información.....	26
Donde conseguir la información que necesitamos.....	27
El derecho de petición como herramienta para acceder a la información oficial	29
¿Qué hacer si presentada una petición, no recibimos respuesta adecuada y oportuna?.....	31
Bases de Datos.....	32
Ejemplo de base de datos.....	33
Ejemplo de una investigación en derechos humanos.....	36
Algunas investigaciones sobre derechos humanos.....	43
La normalización. Normas APA.....	44





Presentación

Provea se ha convertido en una organización que goza de prestigio y reconocimiento en las diferentes instancias, órganos nacionales e internacionales, siendo considerada una fuente valiosa de información en el ámbito de los derechos humanos, su principal carta de presentación es el Informe Anual, investigación empírica sobre la situación de derechos humanos en Venezuela.



Provea en estos años ha enriquecido su accionar a través de la actividad de investigación y producción teórica, herramientas necesarias para la reivindicación de los derechos humanos, con énfasis en los DESC. Este manual sobre cómo investigar desde una perspectiva en Derechos Humanos está enmarcado en una concepción liberadora y crítica de la investigación que pretende aportar herramientas para la transformación de la realidad. Intenta orientar en los primeros pasos hacia la investigación en derechos humanos y empoderar a la comunidad de herramientas útiles tanto para el activismo como para la exigibilidad de sus derechos. Combinando sustentos epistemológicos de los paradigmas cuantitativo y cualitativo con un lenguaje sencillo y fácil de manejar, pero sin perder el sustrato y la importancia de la metodología para investigar.

La metodología se ha visto como un obstáculo para muchas personas a la hora de abordar una investigación: La cantidad de términos especializados y palabras poco comunes hacen pensar que es un tema solo para expertos. Sin embargo, todas las personas hacemos, sin saberlo, investigación. Aunque no nos damos cuenta, o





no lo hacemos de manera consciente, todos los días recopilamos información e intentamos responder preguntas sobre situaciones que nos afectan cotidianamente. Preguntándonos por qué pasan las cosas, cómo pasan, si lo que pensamos es cierto o por el contrario estamos equivocados, si el problema ha afectado a otras personas y cómo han intentado resolverlo. Indagamos, preguntamos, observamos, interpretamos y tomamos decisiones, base de toda investigación.

En los centros educativos nos brindan herramientas para aprender a investigar de manera sencilla y adecuada. Sin embargo, podemos aprender ciertas técnicas adicionales para hacer un trabajo más completo. Todo depende del interés, la constancia y las ganas que se tengan de hacer un buen trabajo. Por ello, con un poco de disposición y atención podemos avanzar en el entendimiento de los procesos metodológicos.





Investigación para el activismo en derechos humanos

La investigación surge de la necesidad de saber que hay más allá de lo que tenemos a simple vista, de indagar sobre todo lo que nos rodea, sus causas y consecuencias. Cuando investigamos concentramos todas nuestras energías en buscar, examinar, comprobar y conocer si la realidad es como la vemos o como la pensamos, o si para bien pudiera ser diferente. Podemos utilizar la investigación como una herramienta colectiva para cohesionar, en un trabajo común, nuestra organización popular. También para compartir con la comunidad cosas nuevas. Asimismo, para descubrir y sacar a la luz pública datos o información que eran desconocidas hasta ese momento.

Aprender a investigar nos fortalece a la hora de hacer contraloría social en las oficinas públicas, para conocer donde se están gastando los recursos del Estado. Por ejemplo, hacer contraloría a la ejecución de obras en nuestra comunidad, tales como mejoras de los servicios básicos, reparación de calles, avenidas y escuelas, construcción de hospitales, etc. También para sustentar las denuncias frente a las instancias de gobierno, en el caso de paralización de obras, despidos injustificados, mala prestación del servicio de salud, ejecuciones policiales, represión a manifestaciones pacíficas, privación ilegítima de libertad, entre otros. Cuando compartimos esa información con nuestros vecinos y vecinas tenemos herramientas para participar activamente como ciudadanos y ciudadanas en el desarrollo de la gestión pública. Así, a través de la investigación fortalecemos la ciudadanía y la participación popular, para que entre todas y todos hagamos cumplir nuestra Constitución, conquistando y reivindicando los derechos humanos.



¿Qué es una investigación?

Una investigación es un trabajo sistemático, ordenado y formal, con el que se puede analizar o estudiar cualquier cosa. Requiere algunos compromisos mínimos para que sea un buen trabajo. Un aspecto relevante e indispensable en toda investigación es la rigurosidad, que se refiere a todos los elementos que apoyan y sustentan nuestras conclusiones. Cuando investigamos debemos argumentarlo todo, no se puede afirmar algo si no tenemos bases sólidas que lo respalden. Normalmente los resultados de las investigaciones se presentan a través de informes o ensayos escritos en papel y en formato digital.



El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define al proceso de investigación como el realizar actividades intelectuales y experimentales de modo sistemático con el propósito de aumentar los conocimientos sobre una determinada materia.





¿Quiénes hacen investigación?





Todas y todos podemos hacer investigación. Aunque no nos damos cuenta, o no lo hacemos de manera consciente, estamos haciendo investigación todos los días. Preguntándonos por qué pasan las cosas, cómo pasan, si lo que pensamos es cierto o por el contrario estamos equivocados. Indagamos, preguntamos, observamos, interpretamos y tomamos decisiones.

En los centros educativos nos brindan muchas herramientas para aprender a investigar de manera adecuada. Sin embargo, en cualquier parte podemos aprender ciertos métodos básicos y sencillos para hacer una gran investigación. Todo depende del interés, la constancia y las ganas que se tengan de hacer un buen trabajo. En resumen, el proceso de investigación lo puede realizar cualquier persona que lo desee.





Investigar bajo la perspectiva de derechos humanos

La promoción y defensa de los derechos humanos está llena de procesos investigativos, desde que consultamos una ley para conocer nuestros derechos hasta cuando nos sentamos y entrevistamos a una persona a la que se les ha vulnerado algún derecho.



La investigación puede ser vista desde muchos enfoques o miradas, y también a través de la investigación se pueden obtener diferentes perspectivas de un hecho en particular, fenómeno u objeto de estudio.



Investigar desde la perspectiva de derechos humanos tiene algunos ejes medulares que la caracterizan y permiten identificar en todo momento:

-Parcialidad hacia los derechos humanos. Su base es la vigencia de la declaración universal de los derechos humanos. Tiene como plataforma los fundamentos teóricos de derechos humanos y la legislación que los garantiza.

-Sensibilidad. Es imprescindible tener sensibilidad social frente a las causas que estamos investigando, así como las injusticias cometidas independientemente de quién las realice.

-Respeto. En todo momento debemos emplear un lenguaje incluyente, evitando expresiones que puedan ser consideradas como inadecuadas para otras personas. Siempre debemos pensar en los demás.





- **Solidaridad.** Un aspecto importante en toda investigación es la solidaridad y respaldo a las causas y luchas sociales.

- **Rigurosidad.** Los planteamientos deben tener argumentos sólidos. Nunca emplear información falsa o que no haya sido verificada o validada.

- **Redacción.** Todos los enunciados se deben escribir pensando en el público o las personas que lo van a leer. No es lo mismo escribir para habitantes de una comunidad que para un grupo de médicos y médicas o abogados y abogadas. Los tecnicismos se deben utilizar solo en los casos en los que sean estrictamente necesarios.

- **Presentación.** El resultado final de la investigación debe ser expuesto en un informe o ensayo que sea agradable a la vista, de fácil acceso y con la menor complejidad posible. Se debe tener en cuenta el sector al que va dirigida la publicación. Por ejemplo, si queremos que nuestro trabajo llegue a los sectores menos favorecidos debemos tener versiones en papel, y no llegar a las comunidades invitándolos a que consulten una página de internet. Y sí lo que queremos es que nuestra investigación llegue a todos los sectores, debemos emplear todos los formatos posibles (papel, electrónico, digital, etc.). Al final del informe siempre debemos colocar recomendaciones a los poderes públicos para que puedan revertir los problemas encontrados.



Etapas de una investigación

La literatura sobre la investigación es extensa y existen tantas fases o etapas como autores. Sin embargo, tomaremos en cuenta las más elementales y necesarias para desarrollar una estrategia básica de investigación. El primer paso es responder los siguientes aspectos:

1) Definir nuestro objeto de estudio

Para comenzar tenemos que identificar los temas que nos interesan, tener la inquietud por indagar sobre una situación particular. Aquí precisamos exactamente cual será nuestro «objeto de estudio». Por ejemplo: El derecho humano a la educación en Venezuela.

Para examinar si un problema es susceptible de investigación es importante preguntarse:

- ¿Nos interesa el tema?
- ¿Tenemos tiempo suficiente ejecutar el estudio?
- ¿Es un problema relevante?
- ¿Quiénes se beneficiaran de los resultados?
- ¿Contamos con el conocimiento y la experiencia suficientes sobre metodología de la investigación?
- ¿Dispondremos de los recursos humanos y materiales necesarios para completar el estudio?
- ¿Tendremos acceso al lugar dónde se desarrolla el estudio?
- ¿Es un tema novedoso y original?
- ¿Es un tema que cumple con los principios éticos?

RENA, 2011, en línea.





2) El problema

En este punto ponemos en evidencia, de manera clara y directa, que aspecto de nuestro objeto de estudio vamos a analizar a profundidad. Como su nombre lo indica está relacionado con una necesidad, una problemática puntual que hemos detectado previamente. El éxito de nuestra investigación depende, en gran medida, de definir con exactitud nuestro problema, porque lógicamente toda la investigación va orientada a observar e interpretar esa situación o fenómeno. Se recomienda ser lo más específico posible en la definición del problema, mientras más extenso es más compleja es su interpretación, y mientras menos extenso es más fácil su análisis.

Por ejemplo:

Déficit de equipos médicos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Jesús Yerena en Caracas.

3) Definir los objetivos de nuestra investigación

Constituyen el propósito de la investigación. Que se busca con el trabajo a realizar.

Normalmente se dividen en general y específicos. El primero está relacionado con el problema y el título de la investigación. Y los específicos, marcan la pauta para apoyar el objetivo general. Se deben redactar utilizando verbos en infinitivo (analizar, conocer, observar, estudiar, buscar, entre otros).

Por ejemplo:

Objetivo general:

Conocer el déficit de equipos médicos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Jesús Yerena en Caracas.

Objetivos específicos:

Realizar un inventario de los equipos médicos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Jesús Yerena en Caracas.

Analizar el presupuesto destinado a la unidad de cuidados intensivos del Hospital Jesús Yerena en Caracas.



La teoría

Objetivo general

Representa la finalidad máxima que se persigue con la investigación.

Debe estar en concordancia con el problema.

Debe estar en estrecha relación con el título de la investigación.

Objetivos específicos

Se derivan del objetivo general.

Delimitan, guían y precisan el alcance de la investigación.

Marcan la pauta para el desarrollo del marco referencial.

Se debe utilizar un solo verbo por objetivo.

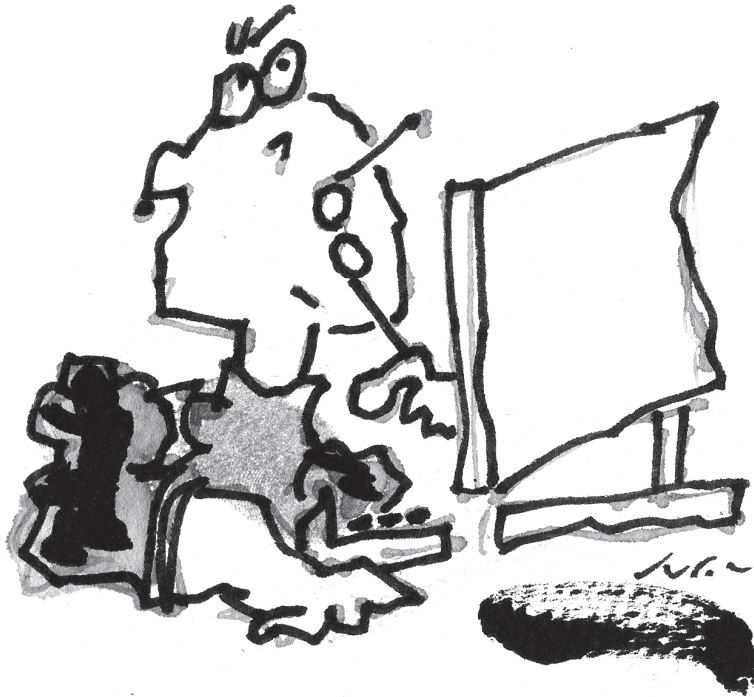
Fuente: Comisión de Estudios de Postgrado FHE-UCV (2008).

4) Construir el marco referencial

Ya sabemos cuál es nuestro objeto de estudio y el problema. Ahora tenemos que indagar y pesquisar todas las fuentes de información que nos sean útiles para entender los aspectos de nuestro problema y todo lo que lo rodea.

En primer lugar tenemos que saber que se ha escrito o dicho sobre el tema. Aquí recopilamos los antecedentes del problema, si ya existen estudios anteriores al nuestro. También que se dice en la actualidad, si alguien ha escrito recientemente algo relacionado con nuestro tema.

No es un requisito obligatorio presentar el marco teórico en nuestras investigaciones, pero si es importante que tengamos un marco teórico para iniciar la investigación.



5) Construir el marco metodológico

Muchos autores y expertos nos dan infinidad de recomendaciones para construir el marco metodológico. Lo que debemos tener en cuenta es que en esta etapa explicamos los métodos y técnicas que aplicaremos a nuestra investigación.

En este apartado también tenemos que precisar la técnica de investigación, los instrumentos para la recolección de datos, la población y la muestra con la que vamos a trabajar, y las hipótesis, destacando que no todas las investigaciones llevan hipótesis. Una metodología frecuente en las investigaciones desde una perspectiva en derechos humanos es la Investigación para la Acción.



6) Investigación-Acción

Se puede definir como el estudio, análisis, reflexión y acción para abordar principalmente problemas sociales. En ella participan o son tomados en cuenta todos los sectores afectados por la problemática.

La teoría

Mediante la investigación acción se pretende tratar de forma simultánea conocimientos y cambios sociales, de manera que se unan la teoría y la práctica.

La investigación-acción es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales o educativas, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar. Vidal, 2007, p.6

El concepto tradicional de investigación-acción proviene del modelo de Kurt Lewin orientadas al cambio social. El mismo releva lo siguiente:

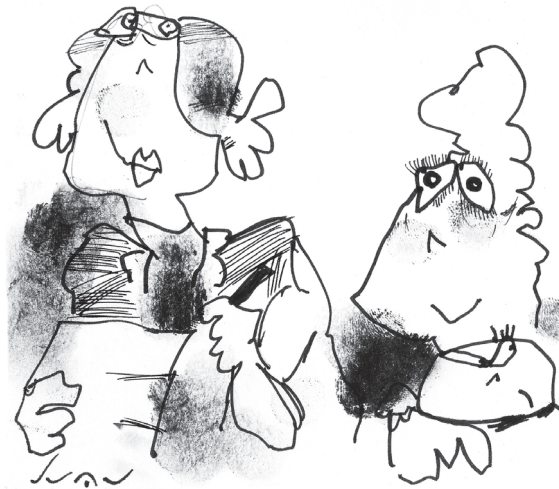
- Insatisfacción con el actual estado de cosas.
- Identificación de un área problemática.
- Identificación de un problema específico a ser resuelto mediante la acción.
- Formulación de varias hipótesis.
- Evaluación de los efectos de la acción.



7) Selección de la población y muestra

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación. Entonces, una población es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Un censo, por ejemplo, es el recuento de todos los elementos de una población.

Una muestra es un subconjunto de casos o individuos de una población, lo cual nos hace más fácil estudiar mediante una parte seleccionada de la población total, los elementos que nos interesan.



Para consultar

Cuando no es posible medir cada uno de los individuos de una población, se toma una muestra representativa de la misma. Por supuesto, se espera a través del estudio que lo que se averigüe en la muestra sea cierto para la población en su conjunto. La exactitud de la información recolectada depende en gran medida de la forma en que sea seleccionada la muestra.
RENA, 2011, en línea.



Recolectando datos en el trabajo de campo. Cuestionarios y entrevistas

El cuestionario

Con este instrumento podemos obtener información precisa sobre nuestro objeto de estudio. Se construye pensando en todos los aspectos que queremos conocer. Tiene la ventaja de ser aplicado a muchas personas en poco tiempo. También, puede ser entregado en papel, enviado por medios electrónicos o leído por teléfono.

Tipos:

Abiertos: donde las personas tienen la libertad de dar respuestas sin muchas condiciones. *Cerrados:* donde se ofrecen alternativas para responder.

Mixtos: tienen preguntas abiertas y otras donde solo se permiten escoger opciones preestablecidas.

La entrevista

Permite al investigador o investigadora tener una interacción directa con los actores clave. También para precisar puntos que no se respondieron en el cuestionario, aclarar el sentido de la investigación y comprobar de manera precisa las respuestas. Algo importante es que siempre se debe respetar la voluntad de las personas entrevistadas, si no quieren que sus datos sean difundidos, y evitar cambiar el sentido de sus declaraciones.



Para realizar la entrevista podemos utilizar grabadoras, cámaras de video, teléfonos, video conferencia, papel y lápiz, entre otros.

Para tener en cuenta a la hora de las entrevistas

1. Realizar preguntas concisas y cortas
2. Siempre tener en cuenta la respuesta del entrevistado para formular nuevas preguntas
3. Tener las preguntas estudiadas. Dependiendo el tipo de entrevista y el entrevistado, a veces conviene pensar lo que se va a preguntar formulando ejes o temas, antes que preguntas cerradas. En cualquier caso, el listado debe ser flexible.
4. Poner en práctica la técnica del ablande: 5 minutos antes, advertirle al entrevistado la duración de la misma, algunos temas a tratar, pedirle que de respuestas cortas.
5. Existen personas que son más reacias a las entrevistas y emiten respuestas monosilábicas (si/no) Preguntar siempre ¿por qué? ¿qué le hace suponer eso?





Los resultados de la investigación

Se recomienda presentar los resultados en el mismo orden en que fue planteada la investigación. Cuando hacemos un informe final, no es necesario colocar todos los puntos del proceso investigativo, eso lo definimos de acuerdo con el impacto que queremos dar y con las demandas editoriales que nos hagan. En muchos casos, y por cuestiones de costos de impresión, se solicita a los investigadores o investigadoras un resumen de la investigación, con los datos más relevantes.



El dato

Si tenemos la oportunidad hagamos el esfuerzo para publicar todo el proceso para que sirva como referencia e insumo para otros trabajos.





El monitoreo

Es una herramienta que nos permite hacer seguimiento a determinadas situaciones a través de un período de tiempo. Es de suma importancia en la investigación y activismo en derechos humanos, porque observamos a nuestro objeto de estudio de manera sistemática, metódica y rigurosa.



El monitoreo, que es un término utilizado especialmente en política internacional para el estudio de las conductas de los países. En la actualidad se ha generalizado para denominar la realización de un seguimiento a un hecho o acontecimiento que genere información. Se utiliza el término monitoreo en todos los ámbitos del quehacer: monitoreo ambiental, monitoreo a los sistemas (de salud, etc.), monitoreo a la enmienda constitucional, monitoreo a los derechos humanos en determinado país, monitoreo económico, etc. Así el monitoreo se puede hacer específico a un tema, se circunscribe a una actividad, o también a una fuente o medio. Jiménez, A. (2003) parr. 2



Un procedimiento sencillo para hacer seguimiento de la situación a través de los medios de comunicación. Durante un período de tiempo que determinemos, y tras seleccionar periódicos o portales digitales, vamos extrayendo las noticias que publiquen sobre la problemática de nuestro interés. De esta manera podemos medir el tipo de temas que aparecen, su frecuencia, grupos comunitarios afectados, respuestas de las autoridades, entre otros aspectos.





Monitoreo en Derechos Humanos

En Provea, para la realización de su Informe Anual sobre la situación de derechos humanos, se realiza un monitoreo con las siguientes características:

- Combina el contexto de cada derecho con indicadores (situación y comportamiento estatal) y casos que ilustran las tendencias diagnosticadas.

- Constata si el Estado cumple sus deberes de respetar, proteger y cumplir las obligaciones en materia de derechos humanos emanadas tanto de la Constitución como de los diferentes pactos y acuerdos internacionales en la materia.

- Señala si hay avances, retrocesos o estancamientos en las políticas públicas aplicadas por el Estado en materia de derechos humanos

- Identifica posibles patrones de actuación de los funcionarios y funcionarias estatales o de violación a los derechos humanos mantenidas a través del tiempo.

- Sugiere las posibles causas de las violaciones a los derechos humanos.

- Propone medidas para garantizar la satisfacción del derecho para todas las personas.

El monitoreo realizado por Provea, a su vez, se basa en los indicadores establecidos para cada uno de los derechos.





La Teoría

Indicador

Son variables que intentan medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa, sucesos colectivos para así, poder respaldar acciones políticas, evaluar logros y metas.

Sirven para poder objetivar una situación determinada y a la vez poder evaluar su comportamiento en el tiempo mediante su comparación con otras situaciones que utilizan la misma forma de apreciar la realidad. En consecuencia, sin ellos tendríamos dificultades para efectuar comparaciones.

Atributos de un buen indicador

Un buen indicador debe abarcar, como sea posible, el mayor número de las siguientes características:

Disponibilidad: los datos básicos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo. **Simplicidad:** el indicador debe ser de fácil elaboración.

Validez: la validez de los indicadores significa que éstos deben tener la capacidad de medir realmente el fenómeno que se quiere medir y no otros.

Especificidad: si un indicador no mide realmente lo que se desea medir, su valor es limitado, pues no permite la verdadera evaluación de la situación al reflejar características que pertenecen a otro fenómeno paralelo.

Confiabilidad: los datos utilizados para la construcción del indicador deben ser fidedignos (fuentes de información satisfactorias).

Sensibilidad: el indicador debe ser capaz de poder identificar las distintas situaciones aún en áreas con distintas particularidades, independientemente de la magnitud que ellas tengan en la comunidad.

Alcance: el indicador debe sintetizar el mayor número posible de condiciones o de distintos factores que afectan la situación descrita por dicho indicador. En lo posible el indicador debe ser globalizador (UNAB, 2011, en línea).



Indicadores de derechos humanos

Los indicadores de derechos humanos brindan información concreta sobre el estado de un acontecimiento, actividad o resultado que pueden estar relacionadas con las normas de derechos humanos; que abordan y reflejan las preocupaciones y principios en esta materia y que se utilizan para evaluar y vigilar la promoción y protección de los mismos..

Indicadores cuantitativos y cualitativos de derechos humanos

Los indicadores pueden ser cuantitativos o cualitativos. En la primera categoría se consideran los indicadores en sentido estrecho como equivalentes de «estadísticas» y en la segunda, como de uso más general «de actualidad», ya que abarcan cualquier información relacionada con la observancia o el ejercicio de un determinado derecho.

Dada la complejidad de evaluar el cumplimiento de las normas de derechos humanos, toda información cuantitativa y cualitativa pertinente es potencialmente útil. Los indicadores cuantitativos pueden facilitar las evaluaciones cualitativas al medir la magnitud de determinados acontecimientos. A su vez, la información cualitativa puede complementar la interpretación de los indicadores cuantitativos (ONU, 2006, p. 5).

Ejemplo de indicadores de derechos humanos

Provea ha establecido como indicadores para el componente «Asequibilidad» del derecho a la vivienda los siguientes indicadores:

- A)** La política estatal de construcción de viviendas para sectores de escasos recursos.
- B)** Las tendencias de la construcción privada.
- C)** La participación comunitaria en la construcción de viviendas.
- D)** Situación de la titularidad de la tierra y acceso a la tierra.



Qué son fuentes de información

Son todos los documentos que nos permiten profundizar en las diferentes áreas del conocimiento. Existen tres tipos de fuentes, primarias secundarias y terciarias.

Tipos de fuentes de información

- Primarias:

También se denominan fuentes directas, o de primera mano, porque son las más cercanas a sus autores (personas o instituciones). Es un producto intelectual original.

- Secundarias:

Son elaboradas con datos de las fuentes primarias, se caracterizan por ser compilaciones, resúmenes, interpretaciones y análisis de las originales.

- Terciarias:

Compilan datos reseñados por las fuentes secundarias, son absolutamente referenciales.

Cuadro comparativo, tipo de fuentes más comunes

Primarias	Secundarias	Terciarias
Memorias y cuentas	Revistas de resúmenes	Bibliografía
Monografías	Crítica literaria	de bibliografías
Apuntes de investigación	Bases de datos	Guías de obras
Publicaciones seriadas	Enciclopedias	de referencias
Entrevistas	Bibliografías	Tesauros
Fotografías	Directorios	
Cartas	Biografías	
Ponencias	Diccionarios	
Actas de congresos	Atlas	
Discursos	Guías de viajes	



Dónde conseguir la información que necesitamos

Como se dijo anteriormente, la rigurosidad es un punto esencial en toda investigación, y por ello es obligatorio que manejemos todas las fuentes y recursos que amerite nuestro trabajo para darle consistencia.

Las cifras e informaciones oficiales emanadas de los diferentes ministerios e instituciones del Poder Ejecutivo constituyen datos estelares para cualquier investigación. Las Unidades de Servicio de Información (USI) son los centros idóneos para ubicar los datos que requerimos. Las USI son: Bibliotecas, archivos y centros de documentación, sean públicos o privados, oficiales, abiertos o cerrados. Estas unidades nos ofrecen los datos más relevantes para hacer nuestro trabajo, por ejemplo los archivos ministeriales o de las oficinas públicas, y los centros de documentación o bibliotecas especializados en la temática que nos interesa.

Internet y las redes sociales son tan importantes como las USI, en la red podemos encontrar casi todo lo que necesitamos, solo debemos estar atentos a la veracidad y confiabilidad de la información.

Otro punto a destacar es la información que podemos obtener de nuestros propios vecinos o vecinas de los especialistas en determinadas materias, que podemos identificar como actores claves y fuentes primarias.





Los términos

Biblioteca: Institución cuya finalidad consiste en la adquisición, conservación, estudio y exposición de libros y documentos

Archivo: Lugar donde se custodian uno o varios archivos. Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.

Internet: Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

Diccionario de la Real Academia Española: Diccionario normativo del idioma español o castellano editado y elaborado por la Real Academia Española (RAE). El diccionario incluye palabras de uso común extendido, al menos en un ámbito representativo de entre aquellos en los que se habla el español o castellano; además incluye numerosos arcaísmos y vocablos hoy desusados, para entender la literatura castellana antigua.



El derecho de petición como herramienta para acceder a la información oficial

A la hora de hacer nuestras investigaciones debemos emplear la mayor cantidad de datos oficiales. Información referida al trabajo de los ministerios y oficinas gubernamentales. Por ejemplo: Las memorias y cuentas

La Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (CRBV) garantiza que todas y todos tenemos derecho a acceder a la información referente a la gestión pública. Una manera de acceder a informaciones oficiales es realizando un derecho de petición a las instituciones. Este es el derecho a solicitar información de nuestro interés a un ente, órgano o funcionario público competente para ello. El artículo 51 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) consagra este derecho de la siguiente forma: Toda persona tiene el derecho de representar o dirigir peticiones ante cualquier autoridad, funcionario público o funcionaria pública sobre los asuntos que sean de la competencia de éstos o éstas, y de obtener oportuna y adecuada respuesta. Quienes violen este derecho serán sancionados o sancionadas conforme a la ley, pudiendo ser destituidos o destituidas del cargo respectivo.

Adicionalmente, el derecho de petición está regulado en la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA), en la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP) y en la Ley Orgánica del Poder Ciudadano (LOPC). Los artículos 2 y 45 de la LOPA indican que el



funcionario está en la obligación de recibir la petición y dar respuesta, aunque la misma presente irregularidades u omisiones.

De las leyes anteriores se establece que los derechos de petición son:

- **Gratuitos:** Cualquier trámite ante dichos entes u órganos se realiza sin costo alguno.

- **Accesible:** Los entes del Poder Ciudadano deben adoptar mecanismos para facilitar a las personas el acceso a los servicios que prestan. Por ejemplo, las solicitudes y asuntos en general deben tener un orden de entrada que facilite su seguimiento.

- **Expeditos:** Los trámites deben realizarse con celeridad

- **Orales:** Podemos presentar nuestras denuncias o peticiones de manera oral y los funcionarios y funcionarias están en la obligación de recibirlas y tramitarlas. Sin embargo, desde Provea sugerimos que la petición se haga de forma escrita para dejar constancia del contenido de la solicitud o denuncia, de la fecha en que fue recibida por la Administración y del nombre del funcionario o funcionaria que la recibió. De esta manera se facilitará el seguimiento de la misma.

- **Informales:** Los aspectos formales no podrán obstaculizar ni limitar el conocimiento de los asuntos requeridos; los escritos no requieren de estampillas, papel sellado o un formato específico de redacción. La petición o denuncia puede ser presentada de manera personal o a través de un representante: No se requiere ser profesional del Derecho.

- **Impulsadas de oficio:** Aunque quien presente una denuncia o petición no le haga seguimiento a la misma, cada uno de los entes tiene la obligación de darle curso hasta las últimas consecuencias.

- **Eficientes:** El Poder Ciudadano debe caracterizarse, en su actuación, por ser eficaz en el trámite, conocimiento, investigación y adopción de medidas, de conformidad con las competencias asignadas por la Constitución y por la ley.



- **Flexibles:** No requiere la presencia personal en la sede del ente u órgano, ya que pueden usarse medios electrónicos. Puede ser verbal o escrita, y hacerse en defensa de un interés individual, colectivo o difuso.

- **Públicas:** Las actuaciones administrativas no están protegidas por la confidencialidad o el secreto, por lo que las informaciones deben ser accesibles.

Requisitos mínimos de todo escrito de petición

- A)** Lugar y fecha de la solicitud
- B)** Identificación del órgano o ente público, nombre y cargo del funcionario o funcionaria ante quien se presenta el escrito.
- C)** Identificación del órgano o ente público, nombre y cargo del funcionario o funcionaria ante quien se presenta el escrito.
- D)** Expresión clara y detallada de lo que se pretende exigir como respuesta y del porqué de ello.
- E)** Si se tiene alguna documentación que le permita al funcionario o funcionaria receptor comprender mejor la petición o solicitud, es recomendable anexarla.
- F)** Fundamentar la petición sobre la base del derecho constitucional de la siguiente manera: «Solicitud que hacemos de conformidad con el artículo 51 de la Constitución, 9 de la ley Orgánica de la Administración Pública y 5 de la ley Orgánica de Procedimientos Administrativos».
- G)** Debe indicarse dirección, teléfono y dirección electrónica (en caso de tenerla) para que el funcionario o funcionaria pueda remitir la contestación o requerir alguna información complementaria.
- H)** La firma de el o los peticionarios.

¿Qué hacer si presentada una petición, no recibimos respuesta adecuada y oportuna?

Podemos exigirle al funcionario o funcionaria, órgano u ente, ahora por vía judicial, que nos suministre respuesta. El medio judicial adecuado es la acción de Amparo Constitucional, la cual es un recurso extraordinario para lograr el restablecimiento de garantías o derechos que nos han sido violados.



¿Qué hacemos con los datos recopilados?

Bases de Datos

Son herramientas indispensables para darle consistencia a nuestra investigación. En líneas generales las bases de datos son un conjunto de datos almacenados y clasificados, que al ser combinados y operacionalizados nos ofrecen información valiosa para desarrollar los análisis e interpretaciones. Existen diferentes programas para construir bases de datos, lo importante es saber que es y para que es útil una base de datos, luego vemos las opciones de programas informáticos que pueden facilitar el trabajo.

Para construir nuestras bases de datos debemos definir previamente que aspectos de nuestro objeto de estudio vamos a observar o medir. Por ello, tenemos que establecer cuales serán nuestros indicadores.



Ejemplo de base de datos

En este ejemplo podemos ver algunos indicadores básicos que nos permiten hacer seguimiento al derecho a la manifestación pacífica, apoyándonos en una base de datos.

Estado	Tipo	Actores	Derecho	Reprimida	Cuerpo de seguridad	Respuesta
Capital	Marcha	Trabajadores	Educación	Sí	Policía	Ninguna
Bolívar	Paro	Estudiantes	Vivienda	No	Policía	Compromiso
Zulia	Marcha	Vecinos	Salud	Sí	Guardia	Ninguna
Carabobo	Paro	Transportistas	Seguridad	No	Policía	Ninguna

En la medida en que hacemos monitoreo a este derecho cargamos nuestra base de datos. Así logramos un seguimiento efectivo a la situación. Con la base de datos podemos saber cuantas veces se repite un indicador, para luego sacar nuestras interpretaciones y análisis.

De esta manera se puede realizar un seguimiento anual, y al cerrar el periodo en estudio, obtener datos parecidos a estos:

De enero a diciembre de 2009

Numero de protestas: 1.000

Protestas por estados:

Zulia	400	40%
Capital	300	30%
Bolívar	200	20%
Carabobo	100	10%

Tipos de protesta:

Cierres de calle	700	70%
Concentraciones	150	15%
Marchas	100	10%
Paros	50	5%



Actores de las protestas:

Vecinos	500	50%
Trabajadores	200	20%
Estudiantes	150	15%
Transportistas	150	15%

Derechos demandados:

Vivienda	500	50%
Laborales	200	20%
Educación	150	15%
Seguridad ciudadana	150	15%

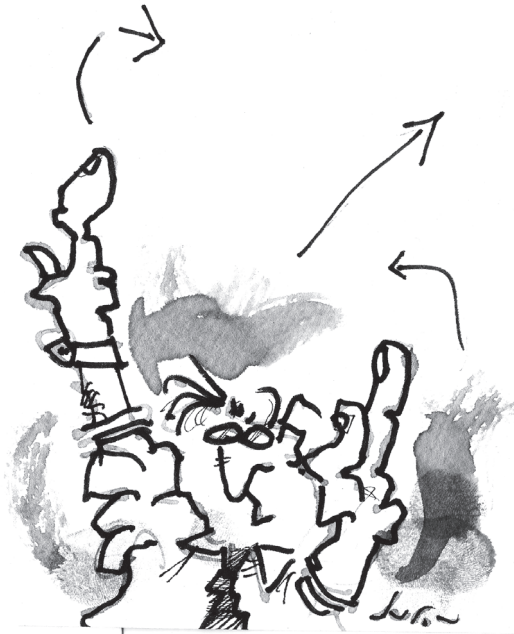
Respuestas gubernamentales: 30 (3%)

Protestas reprimidas: 50 (5%)

Cuerpo de seguridad responsable de represión:

Guardia Nacional Bolivariana (GNB): 40 (4%)

Policía Nacional Bolivariana (PNB): 10 (1%)

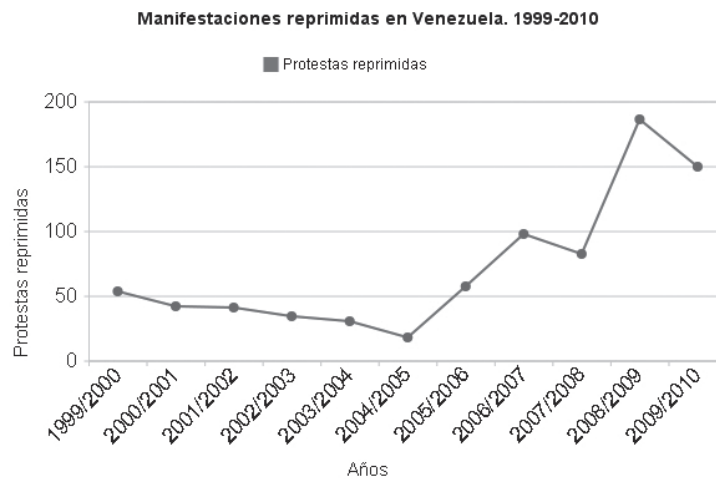


Con la información obtenida hacer cruces de datos, comparaciones e interpretaciones

Durante 2009 se registró, al menos, 1.000 protestas. 400 en el estado Zulia, equivalentes al 40 % de todas las acciones de calle. Los vecinos realizaron el mayor número de protestas, al menos 500, que representan el 50% de todas las manifestaciones. Por otra parte, los derechos sociales (vivienda, trabajo y educación) fueron los más demandados, registrando al menos 850 protestas. A pesar de los esfuerzos y avances expresados por el Gobierno Nacional, la población venezolana mantuvo sus exigencias en temas sociales, por encima de un 15% representado por exigencias del derecho a la seguridad ciudadana. Llama la atención que hay más represión que respuesta a los problemas, apenas el 3% de las protestas tuvo alguna respuesta efectiva por parte del Estado, mientras que un 5 % resultó reprimido por la fuerza pública.

Y si tenemos datos de otros períodos podemos hacer los mismos cruces y comparaciones, para explicar con rigurosidad como ha evolucionado el derecho en ese tiempo.

Con los datos arrojados por nuestra base de datos también podemos hacer gráficos para visibilizar rápidamente la situación.





Ejemplo de una investigación en derechos humanos





Presentaremos de manera sencilla el proceso realizado por Provea en uno de sus capítulos del Informe de situación de derechos humanos en Venezuela, que se publica desde hace 22 años.

Título: Situación del derecho humano a la vivienda adecuada en Venezuela octubre 2009 septiembre 2010

Objeto de estudio: El derecho humano a la vivienda adecuada

Problema: No garantía del derecho humano a la vivienda adecuada en Venezuela desde octubre 2009 a septiembre 2010

Destacamos nuestra recomendación «ser lo más específico posible en la definición del problema, mientras más extenso es más compleja es su interpretación, y mientras menos extenso es más fácil su análisis»

Aquí delimitamos la investigación:

Nivel temático: Analizaremos un derecho humano, la vivienda adecuada.

Nivel geográfico: Nos enfocamos a la situación en Venezuela. No hacemos el estudio a nivel regional o mundial.

Nivel temporal: Establecemos el tiempo de estudio de octubre 2009 a septiembre 2010. Así nos enfocamos solo a analizar lo ocurrido en este tiempo de manera precisa.

Objetivos

General:

Estudiar la situación del derecho humano a la vivienda adecuada en Venezuela octubre 2009 septiembre 2010.

Específicos:

Hacer un diagnóstico de las políticas públicas en el sector vivienda.
Definir indicadores para medir la garantía o insatisfacción del derecho a la vivienda adecuada.





Recomendar acciones para que el Estado garantice este derecho humano.

Marco referencial

Se consultan todas las fuentes de información (primarias, secundarias, terciarias)

La legislación nacional

Pactos, convenios y protocolos, en materia de vivienda, suscritos por el Estado venezolano.

Estudio de fuentes oficiales para tener la versión del Estado sobre este derecho. Memorias y cuentas.

Se hace una revisión exhaustiva de la literatura sobre el derecho a la vivienda adecuada que ha sido publicada recientemente. Trabajos de investigación, informes, análisis.

Se realiza un monitoreo de la situación del derecho a la vivienda adecuada en la mayor cantidad de medios de información posibles (Prensa escrita, sitios de internet, radio y televisión)

La investigación

Identificamos nuestros indicadores y comenzamos su observación análisis e interpretación.





Estructura del capítulo «Derecho a la vivienda adecuada» en el Informe Anual de Provea

- Introducción
- Tendencias del déficit habitacional
- Seguridad jurídica de la tenencia
- Disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura
- Gastos soportables
- Condiciones de habitabilidad
- Asequibilidad de la vivienda
- Ubicación
- Adecuación cultural

Introducción

A modo de balance, se destacan las características y hechos más resaltantes del período.

Tendencias del déficit habitacional

Con este subtítulo se presentan las proyecciones de institutos oficiales de vivienda sobre requerimientos habitacionales sobre la base de los siguientes ítems (a partir del total de unidades habitacionales): a) nuevas soluciones; b) unidades requeridas para satisfacción del incremento poblacional; c) unidades requeridas para cubrir necesidades de reposición de viviendas deterioradas; y d) obras de mejoramiento y dotación de servicios. Se incluye, asimismo, información sobre estimados de otros sectores sobre el déficit habitacional y la inversión requerida en construcción de viviendas y/o reparación/ adecuación de viviendas.

Seguridad jurídica de la tenencia

Existen diferentes tipos de tenencia (alquiler público y privado, arriendo, vivienda de emergencia, etc.), pero sea cual sea, las personas deben gozar de protección contra el desahucio, hostigamiento u otras amenazas. Se trabaja como principal problema la falta de definición sobre la titularidad de tierras y las construcciones. Al respecto, se analizan casos y denuncias que ilustran la situación. Como cifra de apoyo, se indican el total de familias afectadas por la práctica de desalojo. Asimismo, se analiza la situación en cuanto al cumplimiento del marco jurídico nacional de protección al derecho a la vivienda adecuada, y los cambios en materia legislativa producidos al respecto.



Disponibilidad de servicios

La vivienda no puede equipararse con el cobijo que resulta del mero hecho de tener un tejado encima de la cabeza. De tal forma, para que una vivienda se considere adecuada debe contar con todos los servicios y facilidades que aseguren a sus habitantes una existencia digna.

Gastos soportables

Para que la carga del pago por concepto de vivienda resulte soportable, la misma no debe exceder el 30% del ingreso familiar para que su gasto no impida ni comprometa a otras necesidades básicas. Asimismo, para facilitar un gasto se estableció como responsabilidad estatal la necesidad de adoptar medidas para evitar alzas excesivas en los alquileres y de las tasas de interés, y también la puesta en práctica de mecanismos de subsidio.

Condiciones de habitabilidad

Para que una vivienda se considere habitable debe contar, en primer término, con el espacio adecuado para sus ocupantes, proteger contra frío, humedad, calor, lluvia u otras amenazas para la salud. La vivienda para una familia promedio de 5 personas debe tener una superficie que oscile entre los 36 y los 42 metros cuadrados. Un segundo factor que incide en la habitabilidad está relacionado con la seguridad física de la construcción. Realidad ésta última que se ve agravada por las construcciones no controladas de familias sin vivienda; que en muchos casos producen familias damnificadas por las lluvias y/o derrumbes en los terrenos o las viviendas.

Asequibilidad de la vivienda

Todos y todas debemos tener el acceso pleno y sostenible a recursos adecuados para obtener una vivienda adecuada. Para el balance sobre la situación de la asequibilidad de la vivienda se estudian los siguientes indicadores: a) la política estatal de construcción de viviendas para sectores de escasos recursos; b) tendencias de la construcción privada; c) la participación comunitaria en la construcción de viviendas; y d) situación de la titularidad de la tierra y acceso a la tierra.

Ubicación

Entre los requisitos de ubicación de la vivienda se incluye el acceso a fuentes de empleo, servicios de educación, salud y transporte. La



ubicación adecuada también se relaciona con el entorno físico, tanto ambiental como geográfico, en el que ésta localizada. Vinculado a estos aspectos, se trata la problemática de los asentamientos no controlados. Provea, 2006, pág. 69



Para tener presente

Luego de hacer nuestros análisis y llegar a ciertas conclusiones. Realizamos una serie de recomendaciones dirigidas al gobierno, en todas sus instancias, nacional, regional, municipal. También proponemos ciertas orientaciones a la comunidad. La idea es que nuestra investigación pueda ser utilizada para mejorar las situaciones, cambiar los aspectos negativos y destacar los positivos.



Presentación de resultados. Informe

Los resultados de la investigación son plasmados en un informe que es presentado sistemáticamente cada 10 de diciembre, día internacional de los derechos humanos. Va incluido en un informe de situación que, aparte del derecho a la vivienda adecuada, estudia otros 18 derechos y se denomina situación de los derechos humanos en Venezuela.

No debemos olvidar las recomendaciones para la redacción hechas en el apartado sobre normalización de este manual.





Ejemplos de investigaciones sobre derechos humanos

Situación de derechos humanos en Venezuela

Autor: PROVEA

Descárgala en: http://www.derechos.org.ve/proveaweb/?page_id=99



Situación del Derecho a la Libertad de Expresión e Información en Venezuela

AUTOR: Espacio Público

Descárgala en: http://www.espaciopublico.org/index.php/biblioteca/cat_view/120-situacion-de-la-libertad-de-expresion



De las Promesas a los hechos. Dar prioridad a los derechos humanos en los objetivos de desarrollo del milenio

AUTOR: Amnistía Internacional

Descárgala en: http://www.amnesty.org/sites/impact.amnesty.org/files/DE_LAS_PROMESAS_A_LOS_HECHOS.pdf

Estudio sobre Consejos Comunales

AUTOR: Centro Gumilla

Descárgala en: <http://gumilla.org/files/documents/Estudio-Consejos-Comunales01.pdf>

Democracia y derechos humanos en Venezuela

AUTOR: Comisión Interamericana de derechos Humanos

Descárgala en: <https://www.cidh.oas.org/countryrep/Venezuela2009sp/VE09.indice.sp.htm>





La normalización

Es de suma importancia que nuestras investigaciones mantengan una estructura metodológica acorde con los estándares internacionales, y por ello es imprescindible el uso de normas para citar los referentes teóricos utilizados.

«Todas las citas realizadas en el texto deben aparecer en la lista de referencias»



Actualmente en los espacios académicos y de investigación se utilizan las normas de la Asociación Americana de Psicología, reconocidas por sus siglas en inglés APA. Se caracterizan por su sencillez, practicidad y extensión a todos los aspectos de la investigación, haciendo énfasis en:



- Lenguaje y estilo
- Márgenes
- Paginación
- Transcripción e impresión
- Interlineado
- Presentación de cuadros y tablas
- Presentación de gráficos y figuras
- Citas y Referencias
- Tipos de referencias impresas
- Documentos en línea
- Comunicaciones por email
- Sitios web





Ejemplos:

Libros

Guzmán, M. (1993). Tendencias innovadoras en educación matemática. Organización de Estados Iberoamericana de Educación, la Ciencia y la Cultura. Colombia: Editorial Popular.

Citas dentro del texto:

López (2011) encontró lo siguiente: La ciencia resulta incapaz de entenderse a sí misma (p. 15).



El dato

Todas las citas realizadas en el texto deben aparecer en la lista de referencias



Referentes teóricos

Comisión de Estudios de Postgrado. (2008). Sugerencias para el trabajo especial de grado. Caracas: FHE-UCV

Graells, P. (2010). Reflexiones sobre ciencia, conocimiento y método científico. Ciencia y metodología de investigación. Diseño de una investigación educativa. Obtenido en enero, 20, 2011, de <http://peremarques.pangea.org/edusoft.htm>

Guzmán, M. (2003). Qué es la vigilancia de los derechos humanos. Serie sobre la documentación y vigilancia de los derechos humanos. Ginebra: HURIDOCS

Jiménez, A. (2003). Acceso a información periodística a través de servicios de press clipping. Obtenido en enero, 20, 2011 de <http://www.hipertext.net/web/pag248.htm>

Lanz, R. (2000). El discurso posmoderno: crítica de la razón escéptica. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Martínez, M. (1998). La investigación cualitativa etnográfica en educación. 3ra edic. México: Trillas.

Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industria Intermedias. Red Escolar Nacional (RENA). (2011). Tipos de Investigación. Obtenido en febrero, 16, 2011 de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/index2.html>



Naciones Unidas. (2006). Informe sobre indicadores para vigilar el cumplimiento de los instrumentos internacionales de derechos humanos. Obtenido en febrero, 19, 2011 de <http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/%28Symbol%29/HRI.MC.2006.7.Sp?Opendocument>

Pierre, R. (2003). Manual de educación en derechos humanos: guía de actividades participativa para maestros y facilitadores. San José: IIDH

Programa Venezolano de Educación Acción en derechos Humanos. (2004). La defensa de los derechos económicos, sociales y culturales (DESC). Serie tener derechos no basta no 9. Caracas: PROVEA

Programa Venezolano de Educación Acción en derechos Humanos. (2006). Derecho a la vivienda adecuada. Marco Teórico Metodológico. Serie Aportes no 9. Caracas: PROVEA

Programa Venezolano de Educación Acción en derechos Humanos. (2010) Situación de derechos humanos en Venezuela octubre 2009 septiembre 2010. Caracas: PROVEA



Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22ª. ed.). Madrid, España: Espasa Calpe.



Universidad Nacional Andrés Bello. (2011). Qué son indicadores y para que sirven. Obtenido en enero, 20, 2011, de <http://dirgac.unab.cl/contenidos/indicadores/>

Vasallo de Lopes, M. (1999). La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas. En diálogos de la comunicación, no 56.

Vidal, M. y Rivera, N. (2007). Investigación acción. RMC, 21-4. Obtenido en febrero, 16, 2011, de http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol21_4_07/ems12407.html



