

Metodología para la Recolección de Emociones, Percepciones y Experiencias Ciudadanas

Temáticas:

Puntos críticos de basuras

Acoso callejero y violencias en el espacio público.

1. Introducción

El taller ha sido diseñado para capacitar a los miembros de la Red Innova Local en la implementación de una metodología de levantamiento de información ciudadana, enfocada en los corredores de la Línea 1 del Metro de Bogotá. La iniciativa busca fortalecer la corresponsabilidad ciudadana frente a dos problemáticas prioritarias: los puntos críticos de basuras y el acoso callejero.

La metodología propuesta utiliza principios de las ciencias del comportamiento y técnicas de investigación cualitativa para capturar de manera estructurada las emociones, percepciones y experiencias de las personas que transitan por estos espacios públicos.

Este taller es un paso fundamental en el fortalecimiento de las capacidades de la Red Innova Local para liderar procesos de cambio comportamental basados en evidencia. El éxito de las intervenciones dependerá de la rigurosidad con que se implemente esta metodología y, sobre todo, de la genuina escucha y valoración de las voces ciudadanas.

Objetivos del Taller

Capacitar a los miembros de la Red Innova Local en el diseño e implementación de una metodología de levantamiento de información que permita recoger de manera estructurada las emociones, percepciones y experiencias de la ciudadanía frente a los puntos críticos de basuras y el acoso callejero en los corredores priorizados de la Línea 1 del Metro, así como recoger propuestas ciudadanas para la solución de estas problemáticas.

Objetivos Específicos

- Transferir conocimientos sobre metodologías cualitativas de investigación aplicadas al cambio comportamental
- Desarrollar habilidades prácticas para la facilitación de grupos focales y entrevistas en profundidad
- Entrenar en el uso de instrumentos de sistematización de información ciudadana
- Fortalecer capacidades para el análisis de datos cualitativos y la identificación de patrones de comportamiento
- Generar propuestas de intervención basadas en evidencia recolectada directamente de la comunidad

Estructura del Taller

Módulo	Duración	Metodología	Objetivos
1. Fundamentos del cambio comportamental	90 min	Exposición + Casos prácticos	Comprender los principios de las ciencias del comportamiento
2. Metodología de levantamiento cualitativo	120 min	Taller práctico	Dominar técnicas de grupos focales y entrevistas
3. Diseño de instrumentos	90 min	Trabajo en grupos	Crear guías de preguntas y protocolos
4. Práctica de campo simulada	120 min	Role-playing	Aplicar técnicas en contextos reales
5. Sistematización y análisis	90 min	Análisis de datos	Procesar información y extraer hallazgos

6. Diseño de intervenciones	90 min	Co-creación	Formular propuestas de solución basadas en evidencia
------------------------------------	--------	-------------	--

Duración total: 8 horas (distribuibles en 2-3 sesiones)

Metodología de Levantamiento de Información

La metodología propuesta combina técnicas cualitativas de investigación con principios de las ciencias del comportamiento, permitiendo capturar tanto las dimensiones racionales como emocionales de las experiencias ciudadanas en el espacio público.

Enfoque Metodológico: Se utilizará un enfoque mixto que integra:

- Observación etnográfica de los espacios priorizados
- Grupos focales con usuarios frecuentes de los corredores
- Entrevistas en profundidad con actores clave
- Mapeos colaborativos de puntos críticos
- Recolección de narrativas y experiencias significativas

Fases del Levantamiento

Fase 1: Preparación y contextualización

- Revisión de datos secundarios sobre los corredores (indicadores de basuras, reportes de acoso, etc.)
- Identificación de horarios pico y perfiles de usuarios
- Diseño de instrumentos específicos por corredor
- Definición de muestra y criterios de selección de participantes

Fase 2: Trabajo de campo

- Realización de observaciones directas en diferentes horarios
- Facilitación de grupos focales (6-8 participantes por grupo)
- Conducción de entrevistas en profundidad (15-20 minutos por persona)
- Desarrollo de mapeos colaborativos con la comunidad
- Registro fotográfico y audiovisual de contextos

Fase 3: Sistematización y análisis

- Transcripción y codificación de información
- Identificación de categorías emergentes
- Análisis de patrones de comportamiento
- Mapeo de emociones predominantes
- Síntesis de propuestas ciudadanas

Fase 4: Diseño de intervenciones

- Co-creación de alternativas de solución con la comunidad
- Priorización de intervenciones según impacto y viabilidad
- Diseño de prototipos de bajo costo
- Definición de indicadores de éxito
- Elaboración de plan de implementación

Instrumentos de Recolección

A continuación se presentan los instrumentos clave para la recolección de información. Cada instrumento está diseñado para capturar dimensiones específicas de la experiencia ciudadana y puede ser adaptado según las particularidades de cada corredor.

Guía de Observación Etnográfica

Esta guía orienta la observación sistemática de los espacios y comportamientos en los corredores.

Dimensión	Aspectos a observar
Entorno físico	Estado del pavimento, iluminación, presencia de basuras, mobiliario urbano, señalización
Flujos de personas	Volumen, velocidad de desplazamiento, patrones de circulación, congestión
Comportamientos	Disposición de basuras, actitudes frente al espacio, interacciones sociales
Puntos críticos	Ubicación de acumulación de basuras, zonas percibidas como inseguras
Infraestructura	Canecas, contenedores, puntos de reciclaje, estado de conservación
Atmósfera social	Nivel de ruido, presencia policial, comercio informal, aglomeraciones

Guía para Grupos Focales

Los grupos focales permiten profundizar en las percepciones colectivas y generar discusión sobre alternativas de solución.

Duración recomendada: 60-90 minutos.

Estructura de la sesión:

- **Bienvenida y encuadre (5 min):** Presentación, objetivos, reglas de convivencia, consentimiento informado
- **Rompehielos (10 min):** Actividad inicial para generar confianza: "¿Cómo describirías tu barrio/localidad en 3 palabras?"
- **Exploración de experiencias (20 min):** Preguntas sobre vivencias en los corredores, situaciones específicas, emociones asociadas
- **Profundización en problemáticas (25 min):** Discusión sobre basuras y acoso callejero, causas percibidas, impacto en la calidad de vida
- **Co-creación de soluciones (20 min):** Lluvia de ideas, priorización colaborativa, identificación de recursos existentes
- **Cierre (10 min):** Síntesis de ideas principales, agradecimientos, próximos pasos

Preguntas clave por temática: Se busca que las personas que integran la red Innova se basen en estos ejes de preguntas para que puedan desarrollar desde la particularidad de los corredores y sus usuarios los interrogantes específicos.

Puntos críticos de basuras

¿Qué zonas del corredor identifican como más afectadas por acumulación de basuras?

¿Qué emociones les genera encontrar estos puntos críticos en su camino diario?

¿Qué comportamientos han observado que contribuyen al problema? ¿Y cuáles ayudarían a solucionarlo?

¿Qué debería sentir una persona al transitar por estos espacios? ¿Qué los haría sentir orgullosos de su ciudad?

¿Qué ideas tienen para transformar estos puntos críticos? ¿Qué necesitarían para hacerlo realidad?

Acoso callejero y violencias

¿Hay lugares o momentos del día en que se sienten menos seguros en estos corredores? ¿Por qué?

¿Han presenciado o experimentado situaciones de acoso callejero? ¿Cómo reaccionaron?

¿Qué emociones predominan cuando transitan por zonas que perciben como inseguras?

¿Qué comportamientos consideran inaceptables en el espacio público? ¿Qué sería un comportamiento respetuoso?

¿Qué cambios harían que estos espacios se sintieran más seguros y acogedores para todas las personas?

Guía para Entrevistas en Profundidad

Las entrevistas permiten capturar narrativas individuales detalladas. Duración: 10-15 minutos. Se recomienda realizar en los mismos corredores para contextualizar las respuestas.

Perfil de entrevistados:

- Usuarios frecuentes del corredor (residentes, trabajadores)
- Comerciantes locales
- Estudiantes
- Personas en situación de vulnerabilidad
- Líderes comunitarios
- Personal de limpieza o seguridad

Protocolo de entrevista:

- **Presentación:** Explicar brevemente el propósito, garantizar confidencialidad, solicitar consentimiento
- **Contextualización:** ¿Con qué frecuencia transita por este corredor? ¿En qué horarios? ¿Con qué propósito?
- **Experiencia actual:** ¿Cómo describiría su experiencia al caminar por aquí? ¿Qué le gusta? ¿Qué le incomoda?
- **Problemáticas específicas:** Preguntas sobre basuras y/o acoso según corresponda al perfil
- **Dimensión emocional:** ¿Cómo se siente cuando transita por aquí? ¿Cómo le gustaría sentirse?
- **Propuestas:** ¿Qué cambiaría de este espacio? ¿Qué haría usted para mejorarlo?
- **Cierre:** Agradecimiento y espacio para comentarios adicionales

Mapeo Colaborativo de Emociones y Puntos Críticos

Esta herramienta visual permite identificar espacialmente las problemáticas y las emociones asociadas a diferentes zonas del corredor. Se realiza en grupo con mapas impresos del área.

Materiales necesarios:

- Mapa impreso del corredor en formato grande (mínimo A3)
- Stickers o etiquetas de colores (rojo, amarillo, verde, azul)
- Marcadores de colores
- Tarjetas para escribir comentarios
- Cámara para registrar el resultado
- También se pueden usar emojis de emociones para hacerlo más completo, en donde cada emoji represente la actitud que se tiene frente al espacio físico.

Código de colores sugerido:

Color	Significado
Rojo	Puntos críticos de basuras
Naranja	Zonas percibidas como inseguras (acoso/violencia)
Verde	Espacios que generan bienestar y seguridad
Azul	Lugares con potencial de mejora
Amarillo	Infraestructura deficiente (canecas, iluminación)

Procedimiento:

- Explicar el objetivo del ejercicio y el código de colores
- Pedir a los participantes que identifiquen y marquen en el mapa los diferentes puntos según su experiencia
- Invitar a escribir en tarjetas breves comentarios sobre por qué marcaron cada lugar
- Facilitar una conversación sobre los patrones que emergen
- Identificar zonas de consenso (donde varios participantes coinciden)
- Fotografiar el resultado final para análisis posterior

Ejercicios Prácticos del Taller

Los siguientes ejercicios están diseñados para que los participantes practiquen las técnicas de levantamiento de información en un ambiente controlado antes de aplicarlas en campo.

Ejercicio 1: Role-playing de Grupo Focal

Objetivo: Practicar la facilitación de grupos focales y el manejo de dinámicas grupales.

Duración: 60 minutos

Desarrollo:

- Dividir a los participantes en grupos de 8-10 personas
- Asignar roles: 1 facilitador, 1 observador, 1 relator, resto son "ciudadanos"
- El facilitador debe conducir un grupo focal simulado de 30 minutos sobre una de las temáticas (basuras o acoso)
- Los "ciudadanos" asumen diferentes perfiles (residente, comerciante, estudiante, etc.)
- El observador registra: técnicas de facilitación, manejo de tiempos, calidad de las preguntas
- El relator toma notas de las respuestas y dinámica grupal
- Retroalimentación grupal (20 min): ¿qué funcionó bien? ¿qué mejorar?

Ejercicio 2: Diseño de Instrumentos Contextualizados

Objetivo: Adaptar los instrumentos genéricos a las particularidades de cada localidad.

Duración: 90 minutos

Desarrollo:

- Organizar grupos por localidad (3-4 personas por grupo)
- Cada grupo selecciona un corredor específico de su localidad
- Revisar datos disponibles sobre ese corredor (si existen)
- Adaptar las guías de preguntas considerando: características demográficas, problemáticas específicas, contexto cultural
- Diseñar al menos 3 preguntas originales que capturen particularidades locales
- Presentar en plenaria (5 min por grupo) y recibir retroalimentación

Ejercicio 3: Análisis de Datos Cualitativos

Objetivo: Practicar la codificación y análisis de información cualitativa.

Duración: 60 minutos

Desarrollo: La codificación ya se puede hacer por IA cargando en ella los diccionarios de emociones avalados por American Psychology Association (APA)

- Trabajar con transcripciones simuladas de entrevistas (proporcionadas por el facilitador)
- En parejas, leer las transcripciones e identificar: emociones mencionadas, comportamientos descritos, propuestas de solución
- Codificar la información usando categorías predefinidas (se proporciona matriz de análisis)
- Identificar patrones recurrentes y hallazgos clave
- Sintetizar en 3-5 insights principales
- Compartir hallazgos con el grupo completo

Ejercicio 4: Co-creación de Intervenciones

Objetivo: Diseñar propuestas de intervención basadas en hallazgos del levantamiento.

Duración: 90 minutos

Desarrollo: a partir de los insights del ejercicio anterior,

- Identificar una problemática prioritaria
- Aplicar el marco "Bajo costo - Alto impacto": ¿qué intervención simple podría generar cambio?
- Diseñar una intervención considerando: qué comportamiento queremos cambiar, qué "empujón" (nudge) podemos usar, cómo mediremos el impacto
- Prototipar la intervención (dibujo, esquema, maqueta sencilla)
- Presentar al grupo en formato pitch (3 minutos por equipo)
- Votar por las intervenciones más prometedoras

Sistematización y Análisis

La sistematización rigurosa de la información es fundamental para extraer insights válidos y diseñar intervenciones basadas en evidencia. A continuación se presenta el proceso recomendado.

Proceso de Sistematización

Paso 1: Organización de la información

- Transcribir las grabaciones de grupos focales y entrevistas en un plazo no mayor a 48 horas
- Organizar notas de observación por fecha, hora y ubicación
- Digitalizar mapas colaborativos y fotografías de contexto
- Crear una carpeta por corredor con toda la información recolectada
- Usar nomenclatura consistente: [Fecha]_[Técnica]_[Corredor]_[Número]

Paso 2: Codificación inicial

- Utilizar la matriz de codificación proporcionada (ver Anexos) para identificar:
- Emociones positivas (orgullo, tranquilidad, seguridad, pertenencia)
- Emociones negativas (frustración, miedo, asco, incomodidad, impotencia)
- Comportamientos observados/reportados
- Causas percibidas de las problemáticas
- Propuestas ciudadanas de solución
- Actores mencionados
- Horarios y momentos críticos

Paso 3: Análisis temático

- Identificar patrones recurrentes: ¿qué temas aparecen en múltiples fuentes?
- Buscar diferencias por perfil: ¿varían las percepciones según género, edad, rol?
- Mapear relaciones causa-efecto: ¿qué comportamientos generan qué emociones?
- Identificar contradicciones o tensiones en los discursos
- Priorizar hallazgos según frecuencia e intensidad emocional

Paso 4: Síntesis de insights

- Para cada corredor, sintetizar en un documento de máximo 3 páginas:
- Perfil de usuarios del corredor
- 3-5 hallazgos clave sobre puntos críticos de basuras
- 3-5 hallazgos clave sobre acoso callejero y seguridad
- Mapa emocional: emociones predominantes por zona
- Top 5 propuestas ciudadanas más mencionadas
- Recomendaciones para el diseño de intervenciones

Herramientas de Análisis Recomendadas

Matriz de Codificación en Excel/Google Sheets:

Crear una hoja de cálculo con las siguientes columnas: Nombre, Fuente (GF/Entrevista/Observación), Fecha, Corredor, Cita textual, Código/Categoría, Emoción, Propuesta, Notas.

Mapas Conceptuales:

Usar herramientas como Mural o papel kraft para visualizar conexiones entre causas, comportamientos, emociones y soluciones propuestas.

Nubes de Palabras:

Generar nubes de palabras con las transcripciones para identificar términos recurrentes (usar WordArt, WordClouds u otras herramientas gratuitas).

Matriz de Priorización de Intervenciones:

Evaluar las propuestas ciudadanas en dos ejes: Impacto potencial (alto/medio/bajo) vs. Facilidad de implementación (fácil/medio/difícil). Priorizar las que caen en "alto impacto - fácil implementación".

Anexos: Plantillas e Instrumentos

Anexo 1: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO Yo, _____, identificado(a) con cédula No. _____, manifiesto que:

1. He sido informado(a) sobre el propósito de este levantamiento de información, que busca recoger las percepciones y experiencias de la ciudadanía sobre los espacios públicos en los corredores de la Línea 1 del Metro de Bogotá.

2. Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

3. Autorizo que la información que comparta sea utilizada de manera anónima para el diseño de intervenciones que mejoren la convivencia y el cuidado del espacio público.

4. Entiendo que mi identidad será protegida y que los datos serán manejados de forma confidencial.

Firma: _____ Fecha: _____

Nombre del facilitador: _____

Anexo 2: Plantilla de Registro de Observación

Campo	Descripción
Fecha y hora	
Corredor/Estación	
Clima	
Observador(a)	
Flujo de personas	Alto / Medio / Bajo
Puntos críticos de basura identificados	
Estado de infraestructura (canecas, iluminación)	
Comportamientos observados	
Interacciones sociales	
Zonas que generan inseguridad	
Elementos positivos del espacio	
Notas adicionales	

Anexo 3: Matriz de Codificación

Esta matriz debe usarse en formato digital (Excel o Google Sheets) para facilitar filtros y análisis. A continuación se presenta la estructura: (Podría incluir género para tener más dato más oportuno a la hora de diseñar tácticas de comunicación).

Ejemplo:

Nombre y usuario	Fuente	Fecha	Corredor	Cita textual	Categoría	Emoción	Propuesta	Notas
001	GF_1	12/02/26	Est. Av.68	"Me da rabia ver tanta basura tirada"	Comportamiento	Frustración		
002	Entrevista_5	13/02/26	Est. Av.68	"Deberían poner más canecas cerca a la estación"	Infraestructura		Más canecas	Propuesta concreta

Categorías sugeridas:

- Comportamiento adecuado
- Comportamiento inadecuado
- Infraestructura
- Percepción de seguridad
- Horarios críticos
- Actores clave
- Propuesta de solución

Anexo 4: Lista de Verificación Pre-Campo

Antes de salir a campo, verificar que se cuenta con:

Ítem	✓
Formatos de consentimiento informado impresos	
Guías de preguntas para grupos focales	
Guías de preguntas para entrevistas	
Mapas del corredor impresos	
Stickers de colores para mapeo	
Marcadores	
Tarjetas para comentarios	
Grabadora de audio (con baterías cargadas)	
Cámara o celular para fotografías	
Libreta de campo	
Identificación visible del equipo (escarapela/chaleco)	
Material informativo sobre el proyecto	
Contacto de emergencia	
Plan de contingencia en caso de clima adverso	

Consideraciones Éticas y Buenas Prácticas

Es fundamental que todo el proceso de levantamiento de información se realice con el máximo respeto por los derechos y la dignidad de las personas participantes.

Principios Éticos Fundamentales:

- **Consentimiento informado:** Siempre explicar claramente el propósito y solicitar autorización antes de iniciar.
- **Confidencialidad:** Proteger la identidad de los participantes. Usar códigos en lugar de nombres en transcripciones.
- **Cuidado:** Evitar preguntas o situaciones que puedan generar malestar emocional o revictimización.
- **Respeto a la autonomía:** Reconocer el derecho a no participar o a retirarse en cualquier momento.
- **Beneficencia:** Asegurar que el proceso aporte valor a la comunidad y que los hallazgos se traduzcan en acciones concretas.
- **Justicia:** Incluir diversidad de voces y evitar sesgos en la selección de participantes.

Recomendaciones Finales:

- Trabajar siempre en parejas o equipos para garantizar seguridad y calidad de registro
- Elegir horarios en que haya flujo de personas pero evitar momentos de congestión extrema
- Adaptarse al ritmo y disponibilidad de los participantes; ser flexible con los tiempos
- Mantener una actitud de escucha activa, sin juzgar ni contradecir
- Registrar también el lenguaje no verbal y el contexto de las conversaciones
- Devolver los hallazgos a la comunidad participante; cerrar el ciclo de la información