

Copyright © 2015 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra está bajo una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-No Comercial-Sin Obra Derivada (CC-IGO BY-NC-ND 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando crédito al BID.  No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI. El uso del nombre del BID para cualquier fin que no sea para la atribución y el uso del logotipo del BID, estará sujeta a un acuerdo de licencia por separado y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO.

Notar que el enlace URL incluye términos y condicionales adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

Encuesta de establecimientos de salud para la {Nombre estudio}

Manual del Encuestador

Versión de ejemplo

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 1

2. ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA 2

2.1 OBJETIVO PRINCIPAL 2

2.2 ¿QUIÉNES SERÁN ENCUESTADOS? 2

2.3 ÁMBITO GEOGRÁFICO 2

2.4 DURACIÓN DE LA ENCUESTA 2

2.5 EQUIPO DE TRABAJO DE LA ENCUESTA 3

3. EL ENCUESTADOR 5

3.1 IMPORTANCIA DE SU LABOR 5

3.2 CUALIDADES REQUERIDAS PARA SER BUEN ENCUESTADOR 5

3.3 OBLIGACIONES DEL ENCUESTADOR 5

3.4 LAS ACTIVIDADES DEL ENCUESTADOR 6

3.5 LO QUE NO SE DEBE HACER COMO ENCUESTADOR 8

3.7 RELACIÓN ENCUESTADOR – SUPERVISOR 9

3.8 GESTION DE DATOS Y EL ENCUESTADOR 9

3.9 HERRAMIENTAS Y MATERIALES DEL ENCUESTADOR 9

4. LA ENTREVISTA 11

4.1 ¿QUÉ ES LA ENTREVISTA? 11

4.2 ¿QUIÉNES PROPORCIONARÁN LOS DATOS EN LA ENTREVISTA DE LA ENCUESTA? 11

4.3 ¿CÓMO REALIZAR LA ENTREVISTA? 11

5. INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL MANEJO DEL CUESTIONARIO. 15

5.1 El cuestionario: análisis de su estructura 15

5.2 Tipos de preguntas 16

5.3 Recorrido del cuestionario 16

5.4 Filtros y Pases 16

5.5 Modalidad de registro en los cuestionarios 17

6. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS PARA EL LLENADO DE CADA UNA DE LAS PARTES DEL CUESTIONARIO 23

6.1 PORTADA DEL CUESTIONARIO 24

6.2 SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL 26

6.3 SECCION 2: PRESTACIONES MÉDICAS 28

6.4 SECCION 3: PERSONAL 30

6.5 SECCIÓN 4: EQUIPAMIENTO 30

6.6 SECCIÓN 5: INSUMOS 31

6.7 SECCION 6: MEDICAMENTOS 32

6.8 SECCIÓN 7: OBSERVACIÓN DIRECTA DE INSTALACIONES 33

**Nota al adaptador**: El presente documento constituye un ejemplo de un manual de encuestador relativo a una encuesta a realizar en establecimientos de salud. Su contenido esta basado por su similitud en el manual de ejemplo para los encuestadores de la encuesta de hogar presente en este sitio. Al igual que para las entrevistas de hogar, se ha asumido para este ejemplo, que las entrevistas se realizan cara a cara con la ayuda de cuestionarios en papel, los que son a la vez ingresados a computador al final de cada jornada de trabajo.

En el texto usted encontrará notas similares a la presente en dónde habrá sugerencias de adaptación del documento en función de las particularidades de cada estudio y de las opciones metodológicas que hayan adoptado para su realización.

# INTRODUCCIÓN

**Nota al adaptador**: Este punto contiene una breve descripción del programa que se está evaluando, en la cual se debe incluir el objetivo de éste y el rol que juega la evaluación de impacto. El texto a continuación se incluye a modo de ejemplo.

Con fecha {fecha} se creó el programa {nombre del programa} que tiene por objetivo {objetivo general del programa}, a través de un esquema de {tipo de intervención del Programa} en un conjunto de {establecimientos; escuelas; prestadores de salud; etc.}.

El programa se implementará en {número de establecimientos o lo que corresponda} y son elegibles a los beneficios del programa {beneficiarios y criterios de elegibilidad}.

El programa {nombre del programa} consiste en {descripción del beneficio}.

El presente estudio se enmarca dentro de las actividades de evaluación de impacto contempladas para el programa, siendo su objetivo principal el obtener información que permita {construir la línea de base del programa; realizar la evaluación de impacto; etc.}.

Este documento es una herramienta de consulta de los encuestadores/as para la aplicación de la encuesta de establecimientos de salud y contiene los conceptos y procedimientos necesarios para el desarrollo de su trabajo. Este manual deberá ser utilizado tanto durante la capacitación como durante el desarrollo del trabajo de campo hasta la finalización del trabajo de campo de la encuesta.

# ASPECTOS GENERALES DE LA ENCUESTA

## OBJETIVO PRINCIPAL

**Nota al adaptador**: Indicar cuál es el objetivo principal de la encuesta, que por ejemplo puede ser “Obtener información sobre la situación de los establecimientos de salud y de las prestaciones otorgadas población antes del inicio de la intervención del programa de manera que sirva de línea de base para la evaluación del programa”.

## ¿QUIÉNES SERÁN ENCUESTADOS?

**Nota al adaptador**: En este punto se debe indicar claramente cuales son los establecimientos concernidos por la encuesta, dejando constancia de las eventuales exclusiones de algún tipo de ellos. En los establecimientos se podrá encuestar diferente tipo de personal en función de la información que se quiere obtener. En esta encuesta de ejemplo, la información debe ser entregada por el Director del establecimiento o por quien este designe para esos efectos.

**Nota al adaptador**: Por favor indique el o los sectores en dónde se desarrollará la encuesta, señalando las zonas que se excluyen si esto no es evidente.

Ejemplo: “La Encuesta cubrirá prácticamente todo el territorio nacional, excluyendo a los departamentos de Alto Paraguay y Boquerón, cuyas poblaciones representan menos del 2 % de la población total del país.”

## ÁMBITO GEOGRÁFICO

##

## DURACIÓN DE LA ENCUESTA

El levantamiento de los datos se efectuará entre los meses de {mes de inicio} de {año inicio} a {mes de fin} de {año fin}.

## EQUIPO DE TRABAJO DE LA ENCUESTA

**Nota al adaptador**: En este punto se debe especificar la organización del equipo de trabajo que se ha previsto para la encuesta, idealmente incluyendo el organigrama y la descripción de cargos. A nivel de los equipos de campo la organización puede verse modificada por la existencia de personal adicional, por ejemplo para realizar observaciones del trabajo de los profesionales de salud.

El texto de ejemplo que se incluye en el texto del documento presenta una organización recomendada para este tipo de encuestas.

Para el desarrollo de las actividades de la encuesta se ha establecido una organización del equipo de trabajo que considera los siguientes cargos y sus funciones y cuya estructura se visualiza en el siguiente diagrama:

Director de la encuesta: esta persona es la responsable de la conducción y desarrollo de las actividades de la encuesta en todas sus fases. Asimismo evalúa, controla y supervisa el desarrollo de la encuesta en forma íntegra.

Jefe de Campo: es el responsable directo de todo el operativo de campo. Se encarga de entregar y recepcionar los documentos y materiales necesarios para la ejecución de la Encuesta a los Supervisores. Además, debe apoyar permanentemente a los equipos de trabajo en campo, evaluando, controlando y supervisando sus tareas y procurando que dispongan a todo momento de los recursos materiales y financieros para desarrollar su trabajo con normalidad.

Encargado de gestión de datos: esta persona es la responsable del programa de entrada de datos y del normal funcionamiento de todos los aspectos relacionados a fin de asegurar que se dispongan de datos consolidados a nivel central, tanto para realizar el seguimiento a distancia de la calidad de la información colectada como para preparar las bases de datos finales

Equipos de campo para la recolección y carga de los datos: cada equipo estará conformado por un Supervisor, un Digitador, tres Encuestadores y un Chofer.

Supervisor: es el responsable de controlar, supervisar y apoyar el trabajo de los encuestadores en campo, para el cumplimiento de sus funciones.

Encuestador: es el responsable de captar la información mediante entrevista directa al personal de los establecimientos de salud

Digitador: sus funciones son la de codificación y carga de los datos y al igual que el encuestador trabaja bajo las órdenes del supervisor del equipo.

# EL ENCUESTADOR

## IMPORTANCIA DE SU LABOR

El encuestador, es la persona encargada de una de las fases más importantes de la investigación: la recolección de datos. Su tarea consiste en recoger información fidedigna de los establecimientos de salud retenidos para la encuesta, mediante entrevista directa a los directores de los establecimientos llenando el cuestionario que se le proporcionará. En la medida que los datos sean exactos y correspondan a la realidad, los resultados permitirán llegar a conclusiones verdaderas. Toda la serie de trabajos preparatorios de la encuesta, los protocolos establecidos y las técnicas utilizadas no tendrán éxito si la labor del encuestador no se ha realizado con perfección y exactitud.

## CUALIDADES REQUERIDAS PARA SER BUEN ENCUESTADOR

El trabajo del encuestador requiere de condiciones personales especiales, tales como: sociabilidad, rigurosidad y flexibilidad para adaptarse a las distintas situaciones que se enfrentan durante la entrevista y mucho sentido de responsabilidad. También se precisa suma discreción y seriedad, ya que tiene acceso a informaciones de carácter privado, que no las puede divulgar sin violar la confidencialidad asegurada por la Ley Estadística.

El encuestador depende directamente del supervisor del equipo de campo e indirectamente de los responsables principales de la encuesta.

## OBLIGACIONES DEL ENCUESTADOR

Las obligaciones que debe cumplir como encuestador son de mucha importancia y su estricto cumplimiento y seguimiento determinará que la información recolectada sea de alta calidad y refleje la realidad de las condiciones de vida de la población. A continuación se detallan las principales obligaciones del encuestador:

* Haber asistido puntualmente y todos los días que dure el curso de capacitación;
* Conocer muy bien el contenido del “Manual del Encuestador” para que realice su trabajo de manera eficiente;
* Cumplir el horario de trabajo establecido. Para la realización de entrevistas, el horario de trabajo será aquel que le permita desarrollar su misión con eficacia;
* Portar en todo momento la credencial identificadora, Manual del Encuestador/a y el material necesario para realizar la labor;
* Acatar las instrucciones contenidas en los manuales y protocolos que se le entreguen y aquellas impartidas por el Supervisor/a de Campo durante la recepción de documentos, asignación de carga de trabajo y horarios convenidos para las reuniones del equipo de trabajo;
* Consultar con su Supervisor/a de Campo, toda dificultad o caso especial que se presente en el operativo de campo.;
* No solicitar ni aceptar de las personas entrevistadas bajo ningún concepto remuneración alguna;
* Desempeñar personalmente su trabajo y no hacerse acompañar por personas ajenas a la encuesta a fin de garantizar la confidencialidad de la información;
* Realizar las entrevistas con el único y exclusivo propósito de obtener la información requerida por la encuesta, por lo tanto queda prohibido de manera absoluta el aprovechar las visitas para otros fines ajenos a la investigación (compra, venta, publicidad, encuesta de otras entidades, etc.);
* Volver a visitar hasta tres veces el establecimiento si por alguna razón no ha podido contactar al responsable, informando en todo caso esta situación a su supervisor;
* Garantizar la calidad de la información recolectada en los cuestionarios de la Encuesta;
* Escribir con letra mayúscula y de imprenta en los espacios correspondientes, para evitar confusiones o distorsiones de la información;
* Utilizar bolígrafo de color azul para el llenado de cuestionarios.

## LAS ACTIVIDADES DEL ENCUESTADOR

Para que el encuestador cumpla adecuadamente con sus funciones, es necesario que establezca sus actividades diarias en tres fases o momentos: antes, durante y después de la realización de la entrevista.

A continuación se detallan las funciones que debe realizar en cada una de estas tres fases:

|  |  |
| --- | --- |
| **¿Cuándo?** | **¿Qué debes hacer?** |
| **ANTES DE LA ENTREVISTA** | Verificar que todo el material necesario para el levantamiento de la información haya sido provisto y esté completo. |
| Tomar contacto con las autoridades del establecimiento para fijar la visita de contacto. |
| **DURANTE LA ENTREVISTA** | Copiar en el cuestionario, la ubicación geográfica y datos de identificación del establecimiento. |
| Concurrir a los establecimientos que asigne el Supervisor/a de Campo, sin efectuar cambios ni remplazos.  |
| Identificar al informante adecuado y presentarse como encuestador. |
| Solicitar la firma del consentimiento informado, debiendo para ello leer o solicitarle a la persona que lea el texto de dicho consentimiento.  |
| Realizar la encuesta, entrevistando al director o a quienes este designe en función de la información requerida en cada sección del cuestionario. |
| Despedirse y agradecer la colaboración del informante. |
| Retornar las veces que sea necesario para completar eventual información faltante o verificar casos de información inconsistente.  |
| **DESPUÉS DE LA ENTREVISTA** | Revisar todo el contenido del cuestionario, el mismo debe contener información COMPLETA y CONSISTENTE. Si no fuera así, se debe entrevistar nuevamente al informante para completar la información requerida, antes de entregar la carga de trabajo diaria al Supervisor/a de Campo. |
| Informar al Supervisor/a de campo sobre el desarrollo diario del trabajo, incidencias de campo. |
| Entregar los cuestionarios debidamente llenos al Supervisor/a de Campo. Si la entrevista está incompleta informar la hora y día de la nueva cita con ese establecimiento.  |

## LO QUE NO SE DEBE HACER COMO ENCUESTADOR

Un encuestador jamás deberá realizar las acciones que se detallan a continuación:

* Suponer o inventar respuestas;
* Delegar funciones a personas no autorizadas por la institución;
* Divulgar la información obtenida, violando así el secreto estadístico;
* Discutir con los informantes;
* Hacer preguntas ajenas a la Encuesta;
* Prometer beneficios resultantes de la Encuesta;
* Presentarse inapropiadamente a realizar el trabajo;
* No solicitar ni aceptar de las personas entrevistadas bajo ningún concepto remuneración alguna;

En lo posible, evitarcontar con la presencia de otras personas durante la entrevista, salvo que el director o entrevistado así lo requieran. Si ve que la persona esta muy ocupada puede ofrecerle regresar en otro momento.

##

## RELACIÓN ENCUESTADOR – SUPERVISOR

* El Encuestador/a depende directamente del Supervisor/a del trabajo de campo;
* El Supervisor/a le impartirá según la necesidad, las instrucciones adicionales;
* La labor del Encuestador/a es controlada y revisada por el Supervisor, quien a su vez, mantendrá informado al Responsable Regional;
* El Encuestador/a debe comunicar al Supervisor/a cualquier situación dudosa que le dificulte realizar su trabajo con eficacia en la brevedad posible;
* El Encuestador/a recibirá de su Supervisor/a el material que ha de necesitar;
* Diariamente, debe entregar al Supervisor/a todas las encuestas realizadas;
* Una vez terminado su trabajo, debe entregar al Supervisor/a los materiales no utilizados.

## GESTIÓN DE DATOS Y EL ENCUESTADOR

Tal como se describía anteriormente, esta encuesta considera que se realice el ingreso de datos directamente en terreno, con un programa que incorpora un conjunto de validaciones de la información ingresada, de manera de evaluar tempranamente la calidad de los datos colectados, posibilitando el regreso a la fuente de la información si existiese la necesidad de complementar información faltante o corregir eventuales inconsistencias.

La existencia de esta herramienta permite que el equipo en su conjunto mejora la calidad de los datos colectados, tanto por la vía de esta evaluación con una herramienta estándar, como por la dinámica que se genera al interior del equipo de trabajo, en las reuniones diarias que debe animar el supervisor con el fin de retroalimentar a los encuestadores con los problemas observados.

## HERRAMIENTAS Y MATERIALES DEL ENCUESTADOR

El Encuestador/a recibirá los siguientes materiales para el cumplimiento de su labor:

|  |  |
| --- | --- |
| **¿QUÉ MATERIAL?** | **¿CÓMO USARLO?** |
| Manual del Encuestador | * Documento que contiene las definiciones e instrucciones generales y específicas para el cumplimiento de su labor.
* Se le entregará durante el curso de capacitación, para que puedas seguir el desarrollo del mismo y como guía de consulta para la encuesta.
 |
| Credencial | * Documento que lo identifica y acredita como Encuestador/a de la Encuesta de Establecimientos, y que debe llevar siempre consigo.
 |
| Cuestionarios de la Encuesta | * Documentos que llevará el Encuestador para recoger los datos de la Encuesta.
 |
| Cartas de consentimiento | * Al inicio de cada entrevista el encuestador debe solicitarle al jefe del establecimiento o su representante el consentimiento para la realización de la entrevista. El consentimiento debe ser firmado en señal de aprobación.
 |
| Copia del plano o mapa del PDE, y la información de identificación y ubicación de este. | * Para identificar la ubicación geográfica en la cual desempeñará su trabajo.
 |
| Bolsa plástica | * Como protección para el material de la encuesta.
 |
| Bolígrafo azul para el llenado del cuestionario. | * Necesarios para registrar la información brindada por los entrevistados.
 |

# LA ENTREVISTA

**Nota al adaptador**: El contenido de este capitulo no debiera mostrar mayores diferencias de una encuesta a otra ya que la técnica de entrevista a utilizar no cambia.

## ¿QUÉ ES LA ENTREVISTA?

Es una de las técnicas más valiosas en la investigación socioeconómica, ya que permite conocer la problemática que se investiga a través de una apreciación directa de la población estudiada. Consiste en la aplicación de una serie de preguntas a las personas a entrevistar, efectuadas en forma de diálogo.

Para hacer la entrevista, se utilizarán los cuestionarios de encuesta provistos, como instrumento guía para hacer las preguntas, recabar la información necesaria y anotar las respuestas que se reciban de los distintos informantes a los que se entreviste.

## ¿QUIÉNES PROPORCIONARÁN LOS DATOS EN LA ENTREVISTA DE LA ENCUESTA?

Los cuestionarios contienen instrucciones específicas de quienes son los miembros del establecimiento que pueden proporcionar la información para cada sección, en todo caso esta previsto que las respuestas sean proporcionadas directamente por el director del establecimiento o por quien este designe en la medida que conozca acerca de la información solicitada.

## ¿CÓMO REALIZAR LA ENTREVISTA?

La realización de la entrevista tiene tres momentos muy importantes para recoger la información solicitada en el cuestionario, éstos son: Presentación, Desarrollo y Finalización.

### Presentación

Es el primer contacto con los miembros del establecimiento y cuando es adecuado, permite asegurar el éxito de la entrevista. Por ello, las primeras acciones y palabras son de vital importancia para ganar la cooperación del entrevistado.

Es muy importante que:

* La ropa sea la adecuada según el área en la que se desempeña el trabajo, ya que esto permitirá crear respeto, confianza y aceptación por parte de los/as informantes.
* Se realice una buena presentación, donde lo primero que debe hacer el Encuestador/a es mencionar su nombre y mostrar su credencial que lo habilita para la realización de la tarea, debe indicar el nombre de la Institución para la cual trabaja.
* Se debe explicar el motivo de la visita y los objetivos de la Encuesta.
* Debe explicar igualmente que existe una carta de consentimiento que debe ser firmada por el Director del establecimiento o su representante en señal de que autoriza la realización de la entrevista en este.

Encuestador, lea con atención el siguiente ejemplo, que servirá como guía para realizar su propia presentación:

 “Buenos días mi nombre es ….. Soy Encuestador/a de … , que está llevando a cabo una Encuesta de Establecimientos de Salud, en su localidad y en todo el país, con la finalidad de recabar información acerca de las prestaciones de salud que otorga el establecimiento y de los medios que poseen para brindarlas. La información que usted nos pueda proporcionar es muy importante para el estudio y esperamos contar con su participación. Si usted esta de acuerdo me gustaría que lea esta carta de consentimiento, y si esta conforme con su contenido le solicito que la firme en señal de aprobación.”

Tenga en cuenta los siguientes consejos:

* Salude cordialmente y desarrolle la entrevista con respeto, creando un clima de confianza en todo momento.
* A fin de establecer con el entrevistado un contacto efectivo no es aconsejable empezar con frases como: ¿Está usted muy ocupado?, ¿Puede concederme unos minutos? o ¿Podría contestarme algunas preguntas?, preguntas como éstas invitan al rechazo. Es mejor utilizar una fórmula que invite a la aceptación “Me gustaría hacerle unas preguntas...”
* Insista cordialmente cuando reciba algún rechazo y explique que la información que están entregando es confidencial y sólo con fines estadísticos.

Si por algún motivo usted está acompañado por algún miembro del equipo de supervisión, debe realizar su presentación junto con la suya, es decir, al inicio de la entrevista. Las explicaciones juegan un rol muy importante en la voluntad de las personas para responder las preguntas.

Antes de comenzar con la entrevista, es importante mencionar el secreto estadístico de los datos, es decir que existe una ley que impide la utilización indiscriminada de los datos proporcionados. Se debe explicar que no se publicarán nombres de personas en ningún caso y que toda la información recopilada se utilizará para preparar un documento en base de datos estadísticos.

### Consejos para la realización de la Entrevista

Las siguientes sugerencias ayudarán a obtener la información que se necesita para llenar el cuestionario:

* Trate a las personas con respeto, sin importar la condición social, la edad, la ocupación, etc.;
* Tome el control de la entrevista con una actitud de seriedad y respeto, evitando hacer comentarios que no se dirijan únicamente a alentar a la persona entrevistada para que proporcione la información requerida;
* Muéstrese natural y tranquilo/a al realizar las preguntas;
* Lea las preguntas completas y exactamente como están redactadas en el cuestionario y siguiendo el orden de las mismas. Si se altera el lenguaje, se puede también alterar el significado de la pregunta. Si el entrevistado no ha comprendido la pregunta, debe repetirla despacio y claramente;
* Ponga mucha atención durante toda la entrevista para que no pierda el orden de las preguntas y saltos que debe realizar, según lo indican las flechas del cuestionario;
* Si hay preguntas que el entrevistado no desee contestar, continúe normalmente con las preguntas siguientes, una vez que se han realizado todas las preguntas, trate de obtener la información que falta, cortésmente;
* No suponga las respuestas, si la persona entrevistada duda, se queda callada o responde “no sé”, repítale la pregunta hasta conseguir la respuesta requerida, pero en ningún caso haga suposiciones acerca de la respuesta. En estos casos, trate de darle más confianza y hacerle sentir más cómodo;
* Indague si hay respuestas incompletas o no satisfactorias, así, con el fin de obtener una respuesta adecuada, debe realizar algunas preguntas adicionales. Este procedimiento se denomina “Indagar” o “Sondear”. Para ello debe usarse palabras que sean neutrales y no aquellas que inviten a dar respuestas determinadas;
* No muestre sorpresa, aprobación o desaprobación con el tono de voz ni con la expresión del rostro ante las respuestas del entrevistado;
* Cuide que la entrevista no esté influenciada por sus opiniones personales, siendo breve en sus explicaciones y limitándote a escuchar las respuestas que da la persona entrevistada;
* No apresure la entrevista. Las preguntas deben ser hechas lentamente para asegurarse que el entrevistado haya comprendido lo que se le está preguntando. Una vez hecha la pregunta debe dársele el tiempo necesario para pensar, si se le apura o no se le da el tiempo suficiente para formular su propia opinión, es posible que le responda evasivamente;
* Si considera que la persona encuestada está contestando las preguntas sin pensar para terminar pronto con la entrevista, resultará conveniente que le explique que no hay prisa, dado que su respuesta es muy importante para la investigación;
* Dirija la entrevista, si el entrevistado da respuestas de temas ajenos o habla de asuntos que no tienen que ver con la entrevista, no es prudente que los interrumpas. Evite discutir sobre temas de política, religión o problemas económicos. Ante la primera oportunidad explique con delicadeza que no es su misión y que tiene poco tiempo para terminar su trabajo, siempre intentando mantener un buen ambiente durante la entrevista;
* Evite recibir alimentos de las personas que entrevistas, recuerde que no dispones de mucho tiempo para realizar tu trabajo.
* Entrevista directa. Es importante que en cada sección del cuestionario se entrevisten a las personas indicadas. Si en el momento de la visita no se les encuentra, solicitar una cita para volver a la hora en que se les pueda entrevistar. Si bien existen partes del cuestionario que pueden ser llenadas por terceras personas, existen otras que necesariamente requieren de la persona indicada, por lo que es importante contactar con la misma.

### Finalización de la Entrevista

Finalizada la entrevista se revisa minuciosamente que la información del cuestionario esté completa, sin anotaciones incorrectas u omisiones. Si se ha omitido o quede incompleta alguna pregunta u otro caso que amerite fuera necesario, se hará nuevamente esas preguntas a las personas entrevistadas a fin de completar la información.

Antes de retirarse del establecimiento, agradecerá a las personas entrevistadas su colaboración y despedirá amablemente. Indique a los informantes que si hubiera alguna inconsistencia en las respuestas del cuestionario, se los visitará nuevamente y se requerirá su colaboración, como así también que el Supervisor/a podrá eventualmente visitar el establecimiento para verificar su trabajo.

Lea con atención el siguiente ejemplo, que servirá como guía para su despedida:

“Muchas gracias por la colaboración que ha prestado a la encuesta...”, “por el tiempo que nos ha concedido para esta entrevista...”, “en caso de necesitar complementar la información, **volveremos a visitarlo**...”, etc.

Al finalizar el día se entregarán los cuestionarios de la Encuesta al Supervisor/a de campo para que este controle su contenido y los transfiero al digitador.

# INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL MANEJO DEL CUESTIONARIO.

**Nota al adaptador**: al momento de realizar la adaptación del manual se deberán cambiar las imágenes de ejemplo utilizadas del cuestionario definitivo. El tipo de instrucciones no debieran modificarse si el cuestionario sigue las buenas prácticas en la materia. No olvide que estas instrucciones corresponden a una entrevista que utiliza un cuestionario en papel. Necesariamente estas instrucciones deben ser revisadas si la encuesta a realizar será con una entrevista conducida con la ayuda de un cuestionario en computador.

## El cuestionario: análisis de su estructura

El cuestionario tiene un formato que busca facilitar su uso en terreno y reducir los riesgos de errores en la información individual, a fin de asegurar la calidad de los datos y su correcto registro.

La calidad del relevamiento depende, en buena parte, de:

* La **lectura textual** de las preguntas del cuestionario al encuestado/a;
* La formulación de todas **las preguntas en el orden** que aparecen en el cuestionario;
* La **claridad y precisión en el registro de las respuestas**, sin anticiparlas ni suponer que son obvias, ridículas o reiterativas;

A continuación, repasaremos brevemente la estructura de los cuestionarios. Así, estos se componen de dos partes: la Portada y el Cuerpo Principal.

En la **Portada** se registra fundamentalmente datos de identificación, como:

* La identificación del formulario, mediante códigos pre-establecidos;
* Los datos de ubicación geográfica (región/estado, provincia, municipalidad, localidad, número de manzana, datos de geo-referenciación, dirección, etc.);
* Datos del establecimiento y de su Director;
* Datos básicos del encuestador/a y supervisor;
* Otra información sobre la entrevista (fecha, hora y duración de la entrevista, idioma, número de visita, etc.);
* Otros datos (resultados, observaciones, etc.);

El **Cuerpo Principal** consta de varias hojas que contienen la información específica ofrecida por el entrevistado/a. Se divide en **Secciones** que abarcan contenidos diferentes.

Cada **Sección** del Cuestionario se identifica con un **Título,** que facilitará la labor del Encuestado/a ya que indican el contenido del bloque de preguntas. Por lo tanto, podrá anticipar al encuestado/a “el tema” sobre el cual va a responder en las próximas preguntas de manera de ayudarlo/a a encontrar la información y, también, a disipar la incertidumbre sobre “lo que vendrá”.

Asimismo, en cada **Sección** debajo del título aparece identificado quien es el sujeto que debe responder las preguntas correspondientes a la misma.

## Tipos de preguntas

Dentro de cada **Sección**, se despliegan las preguntas que corresponden al tema indicado en el **Título.** Distinguimos los siguientes tipos de preguntas:

* Preguntas a las que **NO SE DEBE LEER** las alternativas de respuesta, dónde el Encuestador/a debe leer la pregunta y **esperar las respuestas espontánea** del entrevistado/a.
* Preguntas en las que **SE DEBE LEER** las alternativas de respuesta, para lo cual el encuestador/a debe **INDAGAR**, haciendo una pausa en la lectura de cada alternativa para darle tiempo al entrevistado/a para comprender y responder.
* Preguntas que el Encuestador/a **COMPLETA POR OBSERVACIÓN**.

## Recorrido del cuestionario

Es importante tener en cuenta que el diseño del cuestionario contempla un **flujo de preguntas** (recorrido del cuestionario) que debe ser respetado rigurosamente, a fin de no **saltarse** ninguna pregunta ni realizar indagaciones que no correspondan.

## Pases

Los **pases** se colocan en el cuestionario para alterar deliberadamente el flujo de preguntas.

Los **pases** son indicaciones para el Encuestador/a o preguntas que se realizan al entrevistado/a previamente a otra, a fin de evitar la aplicación a quien no corresponde según criterios predefinidos: edad, sexo, nivel educativo, etc.

Los pases se utilizan en los cuestionarios para ahorrar tiempo, ya que marcan la realización o no de preguntas posteriores.

El símbolo **►** indica que se debe realizar un salto o alteración en el orden correlativo de las preguntas del cuestionario. Dicho salto se define de acuerdo con la respuesta que el encuestado/a brindó en la pregunta anterior. Por ejemplo: si la persona contesto NO en la pregunta 1,17, se pasa a la pregunta 1,22.

Aun cuando el Encuestador/a se sienta familiarizado con el cuestionario y confiado en la experiencia adquirida con la práctica …

**…SIEMPRE LEERÁ LAS PREGUNTAS Y RESPETARÁ PASES.**

De lo contrario, se corre el riesgo de suponer que ya conoce la próxima pregunta o la respuesta y, de tal forma, comenzar a acumular errores sistemáticamente.

Antes de algunas preguntas, puede aparecer un texto breve en **letras mayúsculas:** son instrucciones para el Encuestador/a y no deben ser leídas al encuestado/a.

## Modalidad de registro en los cuestionarios

Tenga en cuenta los siguientes ítems para completar el Cuestionario:

* En todos los casos, se debe indicar el código correspondiente a cada respuesta;
* Se debe utilizar imprenta mayúscula cuando se anote la respuesta en una pregunta abierta o en caso de tener que especificar alguna opción;
* Se debe escribir las palabras completas sin usar abreviaturas;
* Se debe colocar una sola letra por casillero sin salirse de los límites y comenzando de izquierda a derecha;
* Entre una palabra y otra se debe dejar un casillero en blanco;
* Cuando se consignen números, se debe comenzar de derecha a izquierda colocando un solo número por casilla;
* Se debe emplear bolígrafo azul
* De ser necesario, se debe enmendar tachando y rescribiendo al lado de lo corregido. Nunca se debe borrar;
* Practique y familiarícese con las preguntas. En la medida que más familiarizado este con el cuestionario, su aplicación será más fluida;
* Si le tomara tiempo calcular algo, anote la información que necesite para hacerlo, y calcúlelo de manera inmediata después de salir del establecimiento, en lugar de tomarse el tiempo de hacer cálculos durante la entrevista;
* No deje ninguna pregunta sin responder, a menos que se le haya instruido saltar la pregunta (pase). Las preguntas dejadas en blanco son difíciles de retomar luego. Puede ser considerada como que usted se olvido la pregunta y generar confusión posterior;
* Registre las respuestas inmediatamente;
* Revise todo el cuestionario antes de abandonar el establecimiento para asegurarse de que se ha completado de manera íntegra y correcta.

**Ejemplos: Tablas (rosters) de múltiples ocurrencias**

Algunas Secciones presentan la posibilidad de ingresar datos de múltiple ocurrencia; por ejemplo, datos referidos a todo el personal del establecimiento de salud.



**Ítems de ocurrencia única**

* Ítems de respuesta codificada única no espontánea, con lectura de las opciones de respuesta al entrevistado/a. Las opciones están escritas con letras minúsculas.



* Ítems de respuesta espontánea codificada única, sin lectura de las opciones de respuesta al entrevistado/a. Las opciones están escritas con letras mayúsculas.



* Ítems de respuesta no codificada única: el Encuestador/a deberá completar el cuadro anotando la respuesta del entrevistado.



**Ítems de respuestas codificas múltiple.**

**No espontánea.**

* El encuestador/a debe leer cada una de las opciones y colocar el código correspondientes en la columna de la derecha (1 SI, 2 NO).



**Referencias de los textos**

**Textos en MAYÚSCULAS**

Todos los textos indicados en mayúsculas no deben leerse en voz alta.

Las instrucciones para el encuestador/a sobre como rellenar el cuestionario o formular una pregunta en particular, se indica con letras mayúsculas.



Si la pregunta requiere la incorporación de un dato previo para completarse, el encuestador/a lo insertará antes de formular la pregunta al encuestado/a. El dato faltante se indica entre paréntesis y con MAYÚSCULAS. Por ejemplo: [FUNCIÓN]



En caso de preguntas con respuestas espontáneas, las respuestas posibles se indican con MAYÚSCULAS, las cuales no deben ser leídas.



**Instrucciones de Salto entre preguntas ►**

* **Salto a otra persona**



* **Salto a otra pregunta**



# INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS PARA EL LLENADO DE CADA UNA DE LAS PARTES DEL CUESTIONARIO

**Nota al adaptador**: Al respecto de las instrucciones específicas de llenado, es muy importante tener presente que el manual debe contener las explicaciones sobre las preguntas o conceptos que puedan resultar conflictivos y/o ambiguos. No es necesaria una explicación detallada de todas las preguntas y posibilidades de respuesta. En este caso, las explicaciones en abundancia se pueden traducir en una herramienta poco práctica para ser utilizada en terreno.

El proceso de adaptación de los cuestionarios y de este manual necesariamente debe ser validado en un piloto, en donde seguramente surgirán los elementos definitivos que ameritan mayores explicaciones.

La adaptación del manual se debe realizar solo una vez que se disponga de la versión final del cuestionario.

El detalle de las explicaciones por cada sección busca ilustrar acerca de las potenciales dificultades que puedan existir al aplicar la entrevista en base a la experiencia previa en encuestas similares, sin embargo la pertinencia de este contenido específico debe ser evaluada para cada caso en función de los cuestionarios de encuesta y de la metodología y protocolos específicos establecidos.

El cuestionario de la encuesta en establecimientos de salud contempla las siguientes secciones:

* PORTADA DEL CUESTIONARIO
* SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL
* SECCIÓN 2: PRESTACIONES MÉDICAS
* SECCIÓN 3: PERSONAL
* SECCIÓN 4: EQUIPAMIENTO
* SECCIÓN 5: INSUMOS
* SECCIÓN 6: MEDICAMENTOS
* SECCIÓN 7: OBSERVACIÓN DIRECTA DE INSTALACIONES

En las páginas siguientes se entregan explicaciones y recomendaciones para el llenado de cada una de estas secciones.

## PORTADA DEL CUESTIONARIO

Corresponde a la sección inicial donde se completa fundamentalmente con información de identificación de los Establecimientos de Salud, la ubicación geográfica de los establecimientos, datos de contacto e información de resultado correspondiente a la entrevista aportada por el encuestador.

En la portada podemos identificar 4 zonas, una primera para indicar el nombre del establecimiento y el identificador del establecimiento de salud, una segunda para indicar la dirección del mismo y los datos de georeferenciación, la tercera para el tipo de establecimiento, nombre del Director/a y datos de contacto y la cuarta para registrar el resultado de la entrevista e información sobre la misma.

**Nombre e identificador del Establecimiento de Salud**

En esta parte el encuestador debe completar con el nombre del establecimiento y el identificador del mismo, información que le será suministrada por el supervisor.



**A.- Dirección Exacta del Establecimiento**

En este recuadro, el encuestador debe copiar la información que igualmente le proporcionará su supervisor. Las coordenadas geográficas le serán comunicadas también por el supervisor una vez que éste capture las coordenadas en el GPS. Tenga especial cuidado en copiar las coordenadas, respetando el formato de éstas.

**B.- Tipo y Contactos**

En este recuadro se debe consignar el tipo de establecimiento que corresponda, nombre del Director/a y es importante registrar los teléfonos de contacto para futuras visitas.

**C.- Información sobre la Entrevista**

Junto con indicar su nombre y código, debe indicar los de su supervisor y nombres y códigos de otro personal que haya participado.

No olvide consignar, para cada visita que sea necesario realizar para completar la encuesta, la fecha, hora de inicio, hora de finalización y el resultado logrado de acuerdo a las modalidades contempladas. Así, si la persona no dio consentimiento para continuar con la entrevista, debe anotar en resultado la opción 3 (Rechazo).

Es importante tomar contacto con el Director/a del establecimiento, previo a comenzar con el desarrollo de la entrevista, dado que la encuesta deberá ser respondida por el Director/a o quien él designe para cada una de las secciones. En un primer contacto con el Director/a, se deberá alertar de la visita, para que el encargado de responder el cuestionario tenga disponibilidad de tiempo y se adelantará el tipo de información que se solicitará para que la misma esté disponible. Si en el curso de la primera visita no pudo contactarse con el Director/a del establecimiento, debe regresar al menos tres veces más, en diferentes horarios y días.

Ante un rechazo, puede insistir con cortesía y señalar que para nosotros es muy importante contar con sus respuestas. Si a pesar de esto el Director/a se niega a realizar la entrevista, despídase con amabilidad e informe a su supervisor para que este intente conseguir la entrevista.



## SECCIÓN 1: INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivos de esta sección

El objetivo de esta sección es identificar a la persona que se va a entrevistar y obtener datos generales del Establecimiento de Salud: área de influencia, electricidad, agua, servicio sanitario, comunicaciones, eliminación de desechos médicos/biológicos, supervisión, calidad, derivaciones y financiamiento.

### Persona a encuestar

Se deberá encuestar al Director/a del establecimiento. Si no está presente y no estará disponible para otra entrevista se contactará quien lo remplace. Esta persona será un miembro del establecimiento capaz de informar o responder respecto a los ítems consignados. Para el llenado de alguna sección el director podrá solicitar que esa parte sea contestada por el responsable de la unidad o quien el designe.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

Se debe respetar el orden secuencial de las preguntas, las cuales comienzan leyéndose desde el margen superior izquierdo en forma vertical desde arriba hacia abajo y luego se debe pasar a las preguntas que se encuentran a la derecha, siempre leyendo las mismas desde arriba hacia abajo en forma vertical, como se indica en la figura.



En algunos cuadros se solicita el ingreso de Totales, no olvide de calcular e incluir los mismos, antes de entregar la encuesta a su supervisor.



Debe completarse siempre los totales

## SECCIÓN 2: PRESTACIONES MÉDICAS

### Objetivos de esta sección

Esta sección está orientada a registrar los servicios médicos de salud que se prestan en el establecimiento. Se debe registrar todas las prestaciones que se hayan realizado en el establecimiento en consultas externas y servicios de emergencia.

### Personas a encuestar

Esta sección deberá ser respondida por el Director/a o quien este designe para responder.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

Al igual que se indico en la sección anterior, se deben realizar las preguntas respetando el orden cronológico de las mismas, comenzando la lectura de las preguntas por el margen superior izquierdo en forma vertical desde arriba hacia abajo y luego se debe pasar a las preguntas que se encuentran a la derecha, siempre leyendo desde arriba hacia abajo en forma vertical.

En el caso de la preguntas 2,01 y 2,02, se debe completar el total de las horas por cada día en que el establecimiento de salud brindo los servicios mencionados.



En la pregunta 2.03, 2.04 y 2.05, pregunte primero por los ítems de la lista en la pregunta 2.03, en caso de que la respuesta sea 1 (SI) pase a la pregunta 2.04 y 2.05, en caso de que la respuesta sea 2 (NO), pase al próximo servicio listado.



NO

SI

Es importante que usted domine la terminología utilizada, si no es el caso, no dude en consultar durante la formación y a su supervisor si le surge alguna duda durante el trabajo en terreno.

## SECCIÓN 3: PERSONAL

### Objetivos de esta sección

Las preguntas de esta sección están orientadas a capturar información básica sobre el personal que trabaja en el establecimiento de salud.

### Personas a encuestar

Esta sección deberá ser respondida por el Director/a o quien este designe para responder.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

En el cuadro a completar en esta sección se encuentran divididos por tipo de personal que se puede encontrar trabajando en el establecimiento de salud. La pregunta 3.01 apunta a verificar si existe personal de ese tipo y de ser así se debe pasar a realizar y completar las preguntas correspondientes a las preguntas 3.02, 3.03 y 3.04. Si no existiera personal de algún tipo trabajando en el establecimiento se sigue con el que continua listado a continuación.

## SECCIÓN 4: EQUIPAMIENTO

### Objetivos de esta sección

En esta sección se busca indagar sobre el equipamiento con que cuentan los establecimientos de salud.

### Personas a encuestar

Esta sección deberá ser respondida por el Director/a o quien este designe para responder.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

Existe un cuadro donde se listan los equipamientos y se deja espacios para completar con otros que no hayan sido incluidos en el listado. Se debe leer cada uno de los ítems y completar con la cantidad de unidades que se posee de cada equipo, en caso de que no se posea de un equipo se deberá completar con cero.

Algunas veces los equipos o instrumental pueden ser conocidos con otro nombre, razón por la cual es importante que usted conozca el tipo de equipamiento para poder identificarlo o explicar al entrevistado de que equipo se trata. Frente a cualquier duda pida la aclaración a su supervisor, o consulte el set de imágenes que se le han provisto.

## SECCIÓN 5: INSUMOS

### Objetivos de esta sección

Los objetivos de esta sección son observar y preguntar sobre los insumos que se pose en el establecimiento de salud.

### Personas a encuestar

Esta sección deberá ser respondida por el Director/a o quien este designe para responder.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

En esta sección hay preguntas que se deberán completar a través de la observación directa (5.01 y 5.02) y otras deberán ser respondidas por entrevista por el responsable (5.03).



Responder por observación

Preguntar al responsable

##

Respecto de las preguntas por observación directa, si tiene alguna duda, valide con el entrevistado. Asegúrese durante la formación que conoce los diferentes materiales con que usted se encontrará en terreno.

## SECCIÓN 6: MEDICAMENTOS

### Objetivos de esta sección

En esta sección se apunta a recoger información sobre los medicamentos que cuenta el establecimiento, cantidades y si son suficientes para satisfacer las necesidades del mismo.

### Personas a encuestar

Esta sección deberá ser respondida por el Director/a o quien este designe para responder.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

Al igual que en la sección anterior, hay preguntas que se deberán completar a través de la observación directa (6.01 y 6.02) y otras deberán ser respondidas por entrevista por el responsable (6.03).

Respecto de las preguntas por observación directa, si tiene alguna duda, valide con el entrevistado. Asegúrese durante la formación que conoce los diferentes materiales con que usted se encontrará en terreno.

Ante alguna duda con los nombres de los medicamentos, consulte por su ingrediente activo.

Es muy importante registrar el número de días en que el establecimiento no ha contado con un determinado medicamento.

## SECCIÓN 7: OBSERVACIÓN DIRECTA DE INSTALACIONES

### Objetivos de esta sección

Se busca capturar por medio de la observación del encuestador el estado de las instalaciones donde se examinan a los pacientes en el establecimiento.

### Personas a encuestar

No existe persona a encuestar en esta sección. Ahora deberá solicitar ver las instalaciones del establecimiento de salud y a través de la observación de una sola sala tomar nota completando las preguntas correspondientes.

### Instrucciones para el llenado de esta sección

Una vez que se encuentre en la sala donde se examinan los pacientes deberá observar y anotar las respuestas. Recuerde que no debe formular preguntas a no ser sea necesario alguna aclaración.

Asegúrese durante la formación que conoce los diferentes materiales con que usted se encontrará en terreno. Aclare las dudas con su supervisor.