

---

# Investigaciones en Salud Pública

## Documentos Técnicos

### Proyecto ACTIVA 2

#### Cuestionario y manuales

Estudio Multicéntrico  
Actitudes y normas culturales  
frente a la Violencia en ciudades  
seleccionadas de América Latina  
y España



Coordinación de Investigaciones  
División de Salud y Desarrollo Humano

Organización Panamericana de la Salud  
525 - 23rd Street, N.W.  
Washington, DC 20037, EUA

Enero 1999

La Serie *Investigaciones en Salud Pública* fue creada por la Coordinación de Investigaciones, División de Salud y Desarrollo Humano (HDP/HDR) de la Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) para difundir los documentos metodológicos, informes y reportes de las investigaciones que han sido auspiciadas y financiadas por el Programa de Subvenciones para la Investigación.

Los Documentos Técnicos se conciben como un medio de difusión rápida y oportuna de los resultados de investigaciones y no se constituyen en publicaciones científicamente evaluadas y profesionalmente editadas.

El material contenido en esta publicación puede citarse o reproducirse sin restricciones, siempre que se indique la fuente y se haga referencia al número del documento. Deberá remitirse una copia a la Coordinación de Investigaciones, División de Salud y Desarrollo Humano de la OPS, un ejemplar de la publicación en que aparezca el material citado o reproducido.

© Organización Panamericana de la Salud, División de Salud y Desarrollo Humano, Coordinación de Investigaciones. Enero 1999.

**Diseño del logo "Building blocks", en la cubierta**

Coordinación de Investigaciones/Unidad de Diseño Gráfico

**Diseño y composición de cubierta y de texto**

Clara I. Rodríguez

## Cuestionario del Estudio Multicéntrico Actitudes y normas culturales frente a la Violencia en ciudades iberoamericanas

**Proyecto ACTIVA**

**N° \_\_\_\_\_ SEG. \_\_\_\_\_**

**CASA#: \_\_\_\_\_**

...y la Organización Panamericana de la Salud, están conduciendo un estudio sobre la violencia en las Américas. Usted ha sido seleccionado para participar en este estudio. Sus respuestas nos ayudarán a entender algunas de las razones de la violencia y la seguridad ciudadana en nuestra ciudad.

Esta es una encuesta anónima, no vamos a registrar su dirección ni su identidad. La información que usted nos brinde es estrictamente confidencial. Por favor responda cada pregunta de la manera más sincera.

Su participación es voluntaria. Usted puede rehusar a responder cualquier pregunta, o detener la entrevista en el momento que lo desee.

Agradecemos su colaboración.

**FECHA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **MUNICIPIO:** \_\_\_\_\_

**ENCUESTADOR:** \_\_\_\_\_ **SUP. OFICINA:** \_\_\_\_\_ **SUP. CAMPO:** \_\_\_\_\_

**CODIFICACIÓN:** \_\_\_\_\_

**DIGITACIÓN:** \_\_\_\_\_

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_

## DE - DEMOGRAFÍA

DE1. ¿Cuántas personas viven habitualmente aquí, es decir que duermen y comen la mayor parte de la semana en este domicilio?. Tome en cuenta adultos y niños. \_\_\_\_\_

DE2. Ahora quisiéramos alguna información de las personas que viven habitualmente en este hogar. Empecemos con la persona que se reconoce como la jefa o el jefe del hogar.

NUMERO	SEL.	CITAS	RELACION DE PARENTESCO CON EL JEFE	SEXO	EDAD (En años cumplidos)	¿Cuál es el más alto nivel alcanzado?	¿Percibe algún ingreso por trabajo?
			1 Jefe 2 Cónyuge 3 Hijo (a) 4 Padre/Madre 5 Suegro (a) 6 Hermano (a) 7 Nieto (a) 8 Yerno/Nuera 9 Otro pariente 10 Otros no parientes 11 Emp. Domést.	1 M 2 F		0 Ninguno 1 Primaria Incomp. 2 Primaria Comp. 3 Secundaria Inc. 4 Secundaria Com. 5 Técnica 6 Universitaria 7 No sabe	1 Sí 2 No 3 No sabe
1			JEFE/A				
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

DE3. En esta vivienda ¿cuántos cuartos se usan para dormir? \_\_\_\_\_

DE4. De los niños de 12 años o menos que viven en esta casa, ¿cuántos están asistiendo a la escuela? \_\_\_\_\_

**DE AQUÍ EN ADELANTE TODAS LAS PREGUNTAS SE REFIEREN A LA PERSONA SELECCIONADA PARA ENTREVISTAR**

**---> CORROBORE LOS DATOS DEL ENTREVISTADO CON LA TABLA DE2.**

DE5. ¿En qué año nació usted? 19\_\_ \_\_

DE6. ¿Cuál es su estado civil? (1) Soltero (2) Casado  
(3) Unión libre (4) Separado o divorciado  
(5) Viudo

DE7. ¿Usted trabajó o buscó trabajo la semana pasada?

(1) Trabajó ---> **PASE A PRG. # DE9**  
(2) Buscó trabajo ---> **PASE A PRG. # DE12**  
(3) Ni trabajó ni buscó trabajo

DE8. ¿Tenía usted trabajo la semana pasada, aunque no trabajó?

(1) Sí (2) No ---> **PASE A PRG. # DE11**

DE9. ¿Cuál es su ocupación? ---> **SI TIENE MAS DE UNA, LA QUE LE APORTA MAYORES INGRESOS**

DE10. ¿Es usted...? ---> **LEA LAS ALTERNATIVAS**

(1) Patrón  
(2) Trabajador por cuenta propia  
(3) Trabajador asalariado  
(4) Trabajador familiar no asalariado  
\_\_\_\_\_ > **PASE A PRG. # DE12**

DE11. Es usted... ---> **LEA LAS ALTERNATIVAS**

(1) Estudiante  
(2) Pensionado, jubilado o rentista  
(3) Se dedica a quehaceres domésticos  
(4) No hace nada en particular

DE12. ¿En qué país nació usted?

(1) Este país ---> **PASE A PRG. # DE14.** (2) Otro país /¿Cuál país?: \_\_\_\_\_

DE13. ¿En que año llegó usted a este país? 19\_\_ \_\_

DE14. Voy a leer una lista de religiones para que usted me indique ¿cuál es la suya ?

---> **lea lentamente y haciendo una pausa después de cada alternativa**

(1) Protestante o Evangélica Pentecostal  
(2) Protestante o Evangélica no Pentecostal  
(3) Espíritas o espiritualistas (Kardecistas, Umbanda, Candomblé u otra religión de origen africano)  
(4) Católica Romana  
(5) Judía  
(6) Musulmana  
(7) Otra religión  
(8) No tiene religión, pero cree en Dios ---> **PASE A PRG. DE16**  
(9) No cree en Dios ---> **PASE A PRG. DE16**

DE15. ¿Con qué frecuencia asiste usted a su iglesia o alguna actividad de su religión?

(1) Más de una vez por semana  
(2) Al menos 1 vez por semana

- (3) De 1 a 3 veces al mes
- (4) Menos de una vez por mes
- (5) Nunca asiste

DE16. ¿Cuál de estas opciones lo describe mejor a usted?

**--> MOSTRAR TARJETA #1**

- (1) Blanco
- (2) Mestizo (combinación de blanco e indígena)
- (3) Mulato (combinación de blanco y negro)
- (4) Negro
- (5) Indígena
- (6) Asiático Oriental
- (7) Hindú
- (8) Otros

DE17. ¿Cuántas horas de televisión ve usted durante un día normal entre semana? \_\_\_\_\_

DE18. ¿Cuántas horas de televisión ve usted durante un día normal de fin de semana? \_\_\_\_\_

DE19. Pensando en la violencia que existe en la actualidad en su vecindario, ¿cree usted que la televisión muestra..:

- (1) Más violencia de la que realmente existe?
- (2) Igual violencia de la que existe en realidad?
- (3) Menos violencia de la que realmente existe?

DE20. ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente afirmación?: “Casi siempre me gusta ver películas o programas de televisión que muestran acción, golpes y disparos”.

- (1) Muy de acuerdo
- (2) Algo de acuerdo
- (3) No está seguro
- (4) Algo en desacuerdo
- (5) Muy en desacuerdo

DE21. ¿Cuántas veces en el último mes ha tomado más de cinco tragos de licor o botellas (latas) de cerveza, en una sola ocasión?

- (1) Nunca
  - (2) Una vez
  - (3) 3 o 4 veces
  - (4) 5 a 10 veces
  - (5) Más de 10 veces
- > PASE A SECCIÓN IN**

DE22. En las ocasiones en que tomó más de cinco tragos en una sola ocasión, la mayoría de las veces lo hizo:

- (1) En su propia casa
- (2) En la casa de un amigo
- (3) En un bar, discoteca o taberna

## IN- INSTITUCIONES

**Basado en su experiencia y en lo que usted ha oído, cómo califica la eficiencia de las instituciones que sirven a su comunidad en materia de justicia criminal.**

	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
IN1. Policía	5	4	3	2	1
IN2. Juzgado (Jueces)	5	4	3	2	1
IN3. Sistema penitenciario (Prisiones)	5	4	3	2	1
IN4. Fiscalía	5	4	3	2	1
IN5. Ejército	5	4	3	2	1
IN6. Defensoría de los habitantes	5	4	3	2	1
IN7. Medios de comunicación	5	4	3	2	1

## AS. ACTITUDES SOCIALES

AS1. ¿Cree usted que dentro de cinco años el país va a estar?:

- (1) Mejor que ahora
- (2) Igual que ahora
- (3) Peor que ahora
- (4) ---> No leer: No está seguro

AS2. ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente frase: “Los gobernantes del país están realmente preocupados por lo que le pase a usted”?

- (1) Muy de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Indeciso
- (4) En desacuerdo
- (5) Muy en desacuerdo

AS3. ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con la siguiente frase: “Personas como usted pueden influir para que el país cambie”?

- (1) Muy de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Indeciso
- (4) En desacuerdo
- (5) Muy en desacuerdo

AS4. Pensando en como está nuestro país hoy, ¿cree usted que hay que mantener el sistema social tal y como está, hacer algunas reformas, o cambiarlo totalmente?

- (1) Mantenerlo tal como está
- (2) Hacer algunas reformas
- (3) Cambiarlo totalmente

**---> MUESTRE TARJETA # 2**

AS5. ¿Cuál de las siguientes tres afirmaciones se acerca más a su manera de pensar?:

- (1) La democracia es el mejor sistema político en cualquier circunstancia.
- (2) En ciertas circunstancias, podría ser buena una dictadura.
- (3) Vivir en una democracia o en una dictadura, no supone ninguna diferencia para la gente como yo.

**NO- NORMAS.**

**Ahora le voy a leer una serie de frases, por favor dígame si está de acuerdo, o en desacuerdo con cada una de ellas.**

Frase	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	No está seguro	Algo en desac.	Muy en desac.
NO1. Para educar a los niños es necesario el castigo físico	5	4	3	2	1
NO2. Existen situaciones en las cuales es justificado que un adulto le pegue a un niño que no es suyo	5	4	3	2	1
NO3. Existen situaciones en las cuales se justifica que un hombre le dé una cachetada a la esposa	5	4	3	2	1
NO4. Existen situaciones en las cuales se justifica que una mujer le de una cachetada al esposo	5	4	3	2	1
NO5. Si una mujer ha sido infiel a su marido, merece que él le pegue.	5	4	3	2	1
NO6. Una mujer tiene el derecho de agredir a otra mujer que le está quitando a su marido.	5	4	3	2	1
NO7. Si las autoridades fallan, la gente tiene el derecho a tomar la justicia por su propia cuenta.	5	4	3	2	1
NO8. La policía tiene el derecho a invadir una casa sin orden de cateo para perseguir criminales.	5	4	3	2	1
NO9. La policía tiene el derecho de detener jóvenes que considere sospechosos por su aspecto físico.	5	4	3	2	1
NO10. En algunos casos se justifica que la policía torture a los sospechosos para obtener información.	5	4	3	2	1
NO11. Bajo ningún motivo se justifica la pena de muerte.	5	4	3	2	1

**AC- ACTITUDES**

A continuación le voy a leer una serie de situaciones que usted podría presenciar en cualquier momento. Quisiera que me indicara para cada una de las reacciones, si usted la aprobaría, no la aprobaría pero la entendería, o no la aprobaría ni la entendería.

**--> MUESTRE TARJETA # 3**

Frase	Aprobaría	No aprobaría pero entendería	No aprobaría ni entendería
AC1. Si una persona se cuele y no hace fila y otra la insulta, usted...	3	2	1
AC2. Suponga que una persona hiere seriamente a alguien que le quitó el/la esposo/a, usted...	3	2	1
AC3. Suponga que una persona mata a alguien que le ha violado a una hija/o, usted...	3	2	1
AC4. Si hay una persona que mantiene asustada a su comunidad y alguien lo mata, usted...	3	2	1
AC5. Si un grupo de personas comienzan a hacer limpiezas sociales; es decir, matar gente indeseable, usted...	3	2	1

Ahora le voy a leer unas afirmaciones. Por favor, dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas.

Frase	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	No esta seguro	Algo en desac.	Muy en desac.
AC6. Una persona tiene derecho a matar para defender a su familia.	5	4	3	2	1
AC7. Una persona tiene derecho a matar para defender su casa o propiedad.	5	4	3	2	1
AC8. El tener un arma en la casa, hace que una casa sea más segura.	5	4	3	2	1
AC9. Portar un arma hace que una persona esté más segura.	5	4	3	2	1
AC10. Los niños de la calle deben ser reclusos en instituciones penales.	5	4	3	2	1
AC11. A uno le molesta cuando matan a alguien en una pelea que él mismo empezó.	5	4	3	2	1

## RI. RELACIONES INTERGRUPALES

Ahora le voy a leer unas afirmaciones. Por favor, dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas.

Frase	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	No esta seguro	Algo en desac.	Muy en desac.
RI1. Un vecindario debería estar compuesto por personas de una misma clase social.	5	4	3	2	1
RI2. Un vecindario debería estar compuesto por personas de una misma religión.	5	4	3	2	1
RI3. Un vecindario debería estar compuesto por personas de un mismo origen étnico o raza.	5	4	3	2	1
RI4. Un vecindario debería estar compuesto por personas con las mismas ideas políticas.	5	4	3	2	1
RI5. La gente tiene derecho a sacar de su vecindario o comunidad a ciertos grupos de personas.	5	4	3	2	1

## RN. RELACIONES NACIONALES

Ahora le voy a leer unas afirmaciones. Por favor dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas.

Frase	Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	No esta seguro	Algo en desac.	Muy en desac.
RN1. La guerra es necesaria para resolver conflictos entre países.	5	4	3	2	1
RN2. El Gobierno debe sentarse a negociar un acuerdo con grupos que se le enfrenten violentamente.	5	4	3	2	1
RN3. La presencia militar en las calles es necesaria para controlar la violencia en el país.	5	4	3	2	1

**HA- HABILIDADES**

Normalmente todas las personas enfrentan conflictos y existen diferentes maneras de afrontarlos. A continuación le voy a leer formas de manejar conflictos. Quisiera que me indicara con qué frecuencia usted las utiliza.

Frase	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
HA1. Ante un problema, yo sé cómo controlarme para no pelear.	5	4	3	2	1
HA2. Si me insultan, puedo perder el control y pelear.	5	4	3	2	1
HA3. Cuando me lastiman, creo que lo hicieron a propósito.	5	4	3	2	1
HA4. Ante un conflicto o desacuerdo serio con mi pareja, puedo explicar mis razones sin enojarme.	5	4	3	2	1
HA5. Si necesito corregir a un niño/a, sé cómo razonar o hablar con él/ella y explicarle por qué algunas de las cosas que hace no están bien.	5	4	3	2	1

**NF. NORMAS FAMILIARES**

NF1. ¿Con qué frecuencia le pegaban a usted para corregirle cuando niño/a?

- (1) Nunca **---> PASE A SECCIÓN NI**
- (2) En muy pocas ocasiones
- (3) Más o menos una vez al mes
- (4) Más o menos una vez por semana
- (5) Casi todos los días

NF2. ¿Con qué le pagaban más frecuentemente cuando era niño/a?

- (1) Con la mano
- (2) Con una chancleta
- (3) Con una vara, faja o correa
- (4) Con cualquier objeto duro
- (5) Con todo lo anterior

## NI. PADRES/ENCARGADOS

NI1. ¿Tiene o cuida usted a niños, niñas o adolescentes de 2 a 15 años? (1) Sí (2) No ---> **PASE A SECCIÓN PA**

NI2. ¿Cuántos niños, niñas o adolescentes tiene o cuida? \_\_\_\_\_

NI3. ¿Cuántos de esos niños, niñas o adolescentes viven con usted? \_\_\_\_\_

NI4. ¿Cuántos de esos niños, niñas o adolescentes son suyos? \_\_\_\_\_

---> **SI NO TIENE NIÑOS PROPIOS, PASE A PRG. # NI6**

NI5. ¿En qué año tuvo el primer hijo? 19 \_\_\_\_

---> **SI NO RECUERDA EL AÑO, PREGUNTE POR LA EDAD DEL HIJO/A MAYOR:**

NI6. De los niños/as o adolescentes que usted tiene o cuida, ¿cuál es el nombre del que cumplió años más recientemente? \_\_\_\_\_

NI7. ¿Es (**NOMBRE DEL NIÑO/A**) hijo/a suyo/a? (1) Sí (2) No

---> **ANOTE EL SEXO DEL NIÑO/A O ADOLESCENTE. SI NO ESTÁ CLARO, PREGUNTE NI8.**

NI8. Cuál es el sexo de .... ---> **MENCIONE EL NOMBRE DEL NIÑO/A**

(1) Masculino

(2) Femenino

NI9. ¿Cuántos años tiene ---> (**NOMBRE DEL NIÑO(A)**)? \_\_\_\_\_

**Le voy a mencionar algunas situaciones que han podido suceder entre usted y ---> (nombre del niño/a) . Por favor, indique ¿cuántas veces se dieron en el último mes. Es decir, desde \_\_\_\_\_ ---> (mes anterior a la entrevista)**

	Casi todos los días (>3 x sem)	Una vez por semana (1-2 veces x sem)	Algunas veces en el mes (<4 veces)	Nunca o al menos no en el último mes
NI10. ¿Cuántas veces en el último mes tuvo que castigar usted a ( <b><u>--&gt; Nombre del niño/a</u></b> ). prohibiéndole hacer algo que le gusta?	4	3	2	1
NI11. ¿Cuántas veces en el último mes tuvo que gritar con rabia a ( <b><u>--&gt; Nombre del niño/a</u></b> )?	4	3	2	1
NI12. ¿Cuántas veces en el último mes tuvo que darle nalgadas a ( <b><u>--&gt; Nombre del niño/a</u></b> )?	4	3	2	1
NI13. ¿Cuántas veces en el último mes tuvo que pegarle en alguna otra parte del cuerpo, aparte de las nalgas, con algún objeto como una faja o un palo?	4	3	2	1

**PA. PAREJAS (ESPOSOS/AS O COMPAÑEROS/AS)**

PA1 . ¿Cuántas veces ha estado usted casado/a o unido/a con alguien, incluyendo la actual? \_\_\_\_\_

**---> (00) SI NO HA ESTADO CASADO O UNIDO PASE A SECCIÓN OC**

PA2. ¿En qué año se casó o se unió por primera vez?19 \_\_\_\_

**---> SI NO RECUERDA AÑO, PREGUNTE QUÉ EDAD TENÍA CUANDO SE CASÓ O UNIÓ:** \_\_\_\_\_

PA3. ¿Vive actualmente con su esposo/a o compañero/a?

(1) Sí

(2) No **---> PASE A LA SECCIÓN OC**

Las parejas tienen diferentes maneras de manejar sus diferencias. A continuación, le preguntaré algunas cosas que pueden suceder cuando ustedes tienen diferencias, problemas o desacuerdos. Por favor, indique cuántas veces hizo usted cada una de las siguientes cosas al tener desacuerdos en los **últimos doce meses**.

**---> MUESTRE TARJETA # 4**

	<b>A menudo (=6 veces)</b>	<b>A veces (3-5 veces)</b>	<b>Rara vez (1-2 veces)</b>	<b>Nunca, (o no en último año)</b>
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, gritó con rabia a su pareja?	4	3	2	1
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, su pareja le gritó con rabia a usted?	4	3	2	1
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, le dió una bofetada a su pareja?	4	3	2	1
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, su pareja le dio una bofetada a usted?	4	3	2	1
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, usted le pegó a su pareja con un objeto que pudo haberle lastimado?	4	3	2	1
¿Cuántas veces en los últimos doce meses, su pareja le pegó a usted con un objeto que pudo haberle lastimado?	4	3	2	1

## OC. OTRAS CONDUCTAS

Algunas veces la gente tiene problemas con personas conocidas o con extraños. A veces porque están de mal humor o alguna otra razón. Le voy a mencionar algunas cosas que pueden suceder. Por favor, indique cuántas veces hizo usted cada una de estas cosas en los últimos 12 meses.

	A menudo (≥6 veces)	A veces (3-5 veces)	Rara vez (1-2 veces)	Nunca (o no en último año)
OC1. En los últimos 12 meses, en medio de algún problema, ¿usted <b>insultó</b> a alguien que no era familiar suyo?	4	3	2	1
OC2. ¿ <b>Amenazó con lastimar seriamente</b> a alguien que no era familiar suyo en los últimos 12 meses?	4	3	2	1
OC3. ¿ <b>Golpeó</b> a alguien que no era familiar suyo en los últimos 12 meses?	4	3	2	1
OC4. En los últimos 12 meses, ¿se valió de alguien para que hiciera mal a una persona con quien había tenido problemas?	4	3	2	1

## VI. VICTIMIZACIÓN

**La siguiente sección se refiere a actos de violencia que le pudieron haber sucedido en los últimos doce meses. Por favor piense en lo que le pasó en los últimos doce meses para responder las preguntas.**

	¿Cuántas veces?	¿Denunció el hecho la última vez?
VI1. ¿Alguien le robó algo a mano armada en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI2. ¿Ud. vió algún robo a mano armada a otra persona en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI3. ¿En los últimos 12 meses, algún policía u otra autoridad pública le exigió dinero?		(1) Sí (2) No
VI4. ¿Alguien que no era un policía o autoridad pública le amenazó para sacarle o pedirle dinero en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI5. ¿En los últimos 12 meses, le amenazaron para forzarle a cambiar su lugar de residencia, cambiar sus opiniones, o quedarse callado/a respecto a algo que usted conoce?		(1) Sí (2) No
VI6. ¿Fue usted golpeado por otra u otras personas en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI7. ¿En los últimos 12 meses la policía lo maltrató o golpeó?		(1) Sí (2) No
VI8. ¿Fue usted herido con un arma blanca en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI9. ¿Fue usted herido con un arma de fuego en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI10. ¿Vió usted a alguien siendo herido con un arma blanca o de fuego en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI11. ¿En los últimos 12 meses, le amenazaron de muerte a usted o a algún pariente cercano?		(1) Sí (2) No
VI12. ¿Fue usted o algún pariente cercano secuestrado en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI13. ¿Algún pariente cercano fue asesinado en los últimos 12 meses?		(1) Sí (2) No
VI14. ¿En los últimos 12 meses algún pariente cercano se suicidó?		(1) Sí (2) No

**AR. ARMAS**

AR1. ¿Tiene usted algún tipo de arma de fuego (pistola, revólver, rifle) en su casa.?

(1) Sí

(2) No **---> PASE A AR4**

AR2. Si es así, ¿cuál es la principal razón para tener esa arma?

- (1) Deporte o cacería
- (2) Protección personal
- (3) Actividad profesional

AR3. Cuando usted sale de su casa, ¿lleva consigo algún arma para protegerse?

(1) Sí

(2) No

**---> Pase a sección OP**

AR4. Si usted pudiera, ¿tendría un arma de fuego para su protección?

(1) Sí

(2) No

## OP. OPCIONALES

¿Cómo se siente usted en los siguientes lugares, en relación con su seguridad personal?

	Muy seguro	Algo seguro	Algo inseguro	Muy inseguro
OP1. En su casa o apartamento	1	2	3	4
OP2. En las calles de su comunidad durante el día	1	2	3	4
OP3. En las calles de su comunidad durante la noche	1	2	3	4
OP4. En los medios de transporte colectivos (buses, taxis, etc.)	1	2	3	4
OP5. En el centro de la ciudad	1	2	3	4

Por temor a ser víctima de una acción violenta, usted actualmente....

	Mucho	Poco	Nada
OP6. Ha limitado los lugares a donde va de compras	3	2	1
OP7. Ha limitado las actividades de recreación que antes disfrutaba	3	2	1
OP8. Ha tenido la necesidad de adquirir armas para autoprotección	3	2	1
OP9. Ha sentido la necesidad de mudarse a otra ciudad o área dentro o fuera del país	3	2	1

OP10. Por favor diga tres cosas que le hacen sentirse orgulloso/a de este país:

OP11. Por favor diga tres cosas que le hacen sentir vergüenza de este país:

# Investigaciones en Salud Pública

## Documentos Técnicos

Proyecto ACTIVA **2**

### **Manual del Entrevistador**

Estudio Multicéntrico  
Actitudes y normas culturales  
frente a la Violencia en ciudades  
de América Latina y España



Coordinación de Investigaciones  
División de Salud y Desarrollo Humano

Organización Panamericana de la Salud  
525 - 23rd Street, N.W.  
Washington, DC 20037, EUA

Enero 1999

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>20</b>
<b>DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL ENTREVISTADOR .....</b>	<b>21</b>
<b>PROHIBICIONES .....</b>	<b>22</b>
<b>PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.....</b>	<b>23</b>
Introducción .....	23
Muestreo .....	23
<b>Desarrollo de la entrevista</b>	<b>26</b>
Introducción .....	26
Motivadores.....	26
Inhibidores .....	27
Síntomas de resistencia .....	29
<b>Presentación</b>	<b>30</b>
<b>DOCUMENTOS .....</b>	<b>31</b>
<b>EL CUESTIONARIO .....</b>	<b>32</b>
Introducción .....	32
Portada .....	33
Secciones .....	33
DE. - Demografía.....	33
IN. - Instituciones.....	35
AS. - Actitudes Sociales.....	36
NO. - Normas .....	36
AC. - Actitudes .....	36
RI. - Relaciones Intergrupales.....	36
RN. - Relaciones Nacionales .....	36
HA. - Habilidades.....	37
NF. - Normas Familiares.....	37
NI. - Padres/Encargados.....	37
PA. - Parejas (esposos o compañeros).....	38
OC. - Otras conductas .....	38
Sección VI - Victimización.....	38
AR. - Armas .....	38
OP. - Opcionales .....	39

**Manual del entrevistador**  
**Estudio Multicéntrico**  
**Actitudes y normas culturales frente a la Violencia**  
**en ciudades iberoamericanas**

**Proyecto ACTIVA**

## **INTRODUCCIÓN**

El problema de la violencia ha venido incrementándose en todo el mundo, y nuestro continente no es una excepción.

Debido a lo anterior, la Organización Panamericana de la Salud ha decidido implementar una investigación en todo el continente, con el fin de producir información que permita a su vez desarrollar estrategias de prevención. Concretamente, el estudio tiene los siguientes objetivos:

- Caracterizar las normas culturales, actitudes, aptitudes y habilidades de la población de 18 a 70 años residentes en los hogares de las regiones metropolitanas, según variables sociodemográficas.
- Identificar y establecer las relaciones entre los niveles de credibilidad de la población en las instituciones de justicia, seguridad y orden público, y las habilidades que desarrollan para la resolución de los conflictos a nivel individual, familiar y colectivo como ciudadanos.
- Identificar y establecer las relaciones entre experiencias de la población con hechos violentos (victimización) y sus actitudes y comportamientos frente a la violencia y sus habilidades para la resolución de conflictos.

Sobra decir que esta investigación reviste una importancia capital, no solo como experiencia teórica y metodológica, al permitir la comparación de todo un sistema de variables a través de diversas culturas y realidades, sino sobre todo porque sus hallazgos permitirán enfrentar uno de los problemas más agudos y apremiantes en todos nuestros países. Específicamente, los resultados de este estudio servirán de base fundamental para poder:

- Formular y evaluar políticas y planes de prevención de la violencia en las ciudades y brindar criterios para la toma de decisiones.

- Diseñar programas e intervenciones para la prevención de la violencia y desarrollar actitudes, habilidades y prácticas ciudadanas alternativas para la resolución de los conflictos.
- Servir como línea de base para evaluar políticas, planes y programas de prevención de la violencia y de seguridad ciudadana.

De manera prácticamente simultánea, se estará aplicando el mismo cuestionario en las siguientes ciudades:

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Houston, Texas       | 2. San Salvador, El Salvador |
| 3. San José, Costa Rica | 4. Cali, Colombia            |
| 5. Caracas, Venezuela   | 6. Río de Janeiro, Brasil    |
| 7. Bahía, Brasil        | 8. Santiago, Chile           |
| 9. Madrid, España       |                              |

La etapa de recolección de la información es de enorme importancia dentro de toda la investigación, puesto que en la medida en que se pueda garantizar un adecuado proceso de selección de los sujetos a entrevistar, y un proceso de entrevista objetivo y acucioso, en esa misma medida podrá garantizarse un adecuado acercamiento a la realidad que pretendemos evaluar y conocer. El presente manual tiene la intención de servir de base para la orientación del supervisor de campo en su trabajo de campo, sin embargo no pretende reemplazar en ningún momento el proceso de entrenamiento que debe seguirse antes de iniciar la recolección de la información. Es por lo tanto más bien un resumen de los contenidos cubiertos en dicho entrenamiento.

## **DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL ENTREVISTADOR**

1. Asistir al curso de instrucción y participar activamente del mismo.
2. Estudiar detenidamente este manual.
3. Efectuar su trabajo conforme a las instrucciones recibidas en el curso, por parte de la Supervisión, y a los contenidos de este manual.
4. Cuidar del material recibido y entregarlo a la Supervisión en la forma establecida.
5. Portar en forma visible el distintivo que lo acredita como entrevistador.
6. Llevar siempre consigo este manual, junto con los documentos y demás materiales necesarios.

7. Realizar en forma responsable y completa el trabajo asignado.
8. Solicitar cortésmente la información que se requiere para la encuesta.
9. Mantener relaciones respetuosas y cordiales con la Supervisión y con los demás compañeros.
10. Guardar la confidencialidad de la información obtenida.
11. Aclarar con la Supervisión todas las dudas y problemas que puedan afectar la realización de un trabajo eficiente.
12. Informar a la Supervisión los casos en que se negaron a suministrarle la información, y aquellos casos en que considere que le han suministrado datos falsos o inconsistentes.
13. Regresar por lo menos dos veces más a las viviendas pendientes y a aquellas en que a criterio de la Supervisión sea necesario verificar cualquier información.

## **PROHIBICIONES**

1. El entrevistador no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas, asimismo evitará hacer comentarios negativos sobre las personas, vivienda y ambiente en general, en las comunidades donde se encuentra trabajando.
2. No debe alterar los datos suministrados por las entrevistas ni llenar con posterioridad las preguntas que hayan quedado en blanco.
3. No debe sugerir las respuestas a cualquier pregunta en que el informante demuestre vacilación o duda.
4. No debe ser acompañado o ayudado en el desempeño de su trabajo por personas no autorizadas.
5. No debe presionar a los informantes a dar datos requeridos.
6. No debe discutir la información obtenida con otros entrevistadores.
7. No podrá formular preguntas diferentes a las que indica el cuestionario.
8. No debe anotar datos falsos o alterar u omitir los datos recibidos.
9. No podrá presentarse al trabajo habiendo ingerido bebidas alcohólicas o

drogas.

10. No debe hacer promesas a los informantes como motivación para que le proporcionen datos, creando falsas expectativas.
11. No debe intimidar a los informantes o apremiarlos para que proporcionen los datos.
12. No debe aprovecharse el tiempo en el campo para otros fines (políticos, religiosos, comerciales, etc.), que el del levantamiento de la encuesta.
13. En la medida de lo posible, deberá evitar el desarrollar la entrevista frente a otros miembros del hogar. En todo caso, nunca debe permitirse que otras personas, aparte del entrevistado, sugieran o emitan respuestas.

## PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

### Introducción

Una de las etapas fundamentales de toda encuesta es el proceso de selección de las personas adecuadas para entrevistar. En la medida en que este proceso se lleve a cabo con precisión y rigurosidad, en esa misma medida se podrá luego aplicar los resultados a toda la población en estudio.

### Muestreo

Generalmente, las poblaciones que son objeto de un estudio tipo encuesta son demasiado grandes como para poder entrevistar a todos los sujetos que la componen. Piénsese por ejemplo, que en el caso de esta investigación, la población total de la región metropolitana de su ciudad corresponderá en general a varios millones de personas.

Por tal motivo, nos vemos obligados a entrevistar únicamente a un pequeño subgrupo de esa gran población, sin embargo nuestra intención está claramente dirigida a describir a toda la población, basándonos en los resultados de este pequeño grupo entrevistado, al cual llamamos "muestra".

Obviamente, para lograr que esta muestra represente adecuadamente a toda la población, tenemos que garantizar que las personas entrevistadas muestren todas las variaciones de opinión y de conducta que existen en la población. Para lograr esto, existe una serie de mecanismos estadísticos que nos permiten por un lado asegurar esa representatividad, y por otro medir la probabilidad que tenemos de equivocarnos en esta estimación. Uno de los mecanismos más importantes de estos métodos consiste en garantizar que todos los sujetos de la población tendrán la misma probabilidad de quedar incluidos en la muestra. Cualquier violación a este principio se llama "sesgo".

En la oficina que coordina la investigación y con supervisión directa de la OPS se ha desarrollado un diseño muy cuidadoso de selección. Usted deberá seguir este diseño al pie de la letra, puesto que cualquier alteración implicará un sesgo, y por consiguiente un aumento de la probabilidad de que los resultados obtenidos al final no correspondan a la población. Es fundamental por consiguiente, que usted siga las siguientes instrucciones con una absoluta exactitud:

## **Selección de vivienda**

Para cada recorrido usted recibirá un mapa del barrio donde deberá hacer las entrevistas. En este mapa estarán marcadas las viviendas en las cuales usted deberá seleccionar a los sujetos. Solo estas viviendas podrán ser estudiadas, y a su vez cada una de ellas deberá ser contactada. En ningún momento está usted autorizado a reemplazar una vivienda o a escoger una adicional por algún tipo de conveniencia. Piénsese por ejemplo, que si usted decide contactar una casa en la cual vive gente conocida por usted, estas personas tienen una mayor probabilidad de quedar incluidas en la muestra, lo cual implicará un sesgo, tal y como explicamos más arriba. Del mismo modo, si usted se salta alguna vivienda, ya sea porque no le abrieron en el primer intento, o porque existe un perro furioso a la entrada, los sujetos de esta casa tendrán una probabilidad inferior de quedar incluidos en la muestra, y esto de nuevo sería un sesgo.

## **Llenado de la tabla descriptiva del hogar (DE2)**

Una vez ubicada la vivienda, según la marcación en el mapa, usted deberá entrevistar a algún miembro de la familia (en este caso, cualquiera), y obtener la información que se solicita para cada miembro en la tabla de la segunda página, numerada como "DE2".

El orden en que se incluyen los diferentes miembros del hogar es fundamental, puesto que de este orden dependerá la persona que al final seleccionemos para entrevistar. Es fundamental que se enfatice en la definición de "miembro habitual del hogar" a aquellos sujetos que duermen y comen la mayor parte de la semana en este domicilio, si alguno de los miembros no cumple con este requisito, simplemente no se le incluye en la tabla.

En primer lugar, deberán incluirse los datos del jefe del hogar. En el caso en el que la persona entrevistada manifieste que existen dos jefes, por ejemplo marido y mujer, usted deberá solicitar que se identifique a la persona que normalmente acostumbra tomar las principales decisiones en el hogar. Si aún así no puede diferenciarse, se preguntará entonces por la persona que aporta más ingreso económico al hogar.

Seguidamente, debe incluirse en el segundo renglón a la persona que califica como cónyuge del jefe familiar, si existe. Luego se preguntará por los hijos del jefe familiar, los cuales deberán describirse en orden de edad, desde el mayor hasta el menor. Seguidamente se pregunta por los padres del jefe (si viven en ese hogar) en orden de edad, luego los suegros del jefe (si viven en el hogar), luego hermanos del jefe en orden de edad (si viven en el hogar), seguidamente los nietos del jefe en orden de edad (si viven en el hogar), luego yernos y nueras del jefe en orden de edad

(si viven en el hogar), a continuación otros familiares que vivan habitualmente en el hogar en orden de edad, y por último otros miembros no familiares del jefe que vivan habitualmente en el hogar, también en orden de edad. Nótese que se ha previsto un código para la empleada doméstica, la cual debe incluirse en la descripción si existe, pero no deberá entrevistarse, aún cuando quede en una línea marcada con asterisco.

Si la persona que está siendo entrevistada no recuerda algún dato de alguno de los miembros del hogar, pida entrevistar a otra persona que posea esa información, de modo que se asegure la totalidad de la información requerida en esta tabla.

### **Selección de (los) sujeto(s) a entrevistar**

Una vez finalizada la tabla de descripción de la familia, usted deberá seleccionar a la o las personas que debe entrevistar para completar el resto del cuestionario.

Obsérvese que la tabla posee una columna (la segunda) bajo el título "**SEL**". En esta columna usted encontrará que cada cuatro renglones aparece un asterisco (\*). Este asterisco implica que la persona que corresponde a ese renglón deberá ser entrevistada para completar el resto del cuestionario. Una vez más, usted no está autorizado a reemplazar esa persona bajo ninguna circunstancia. Piénsese una vez más que si usted reemplaza a esta persona por otra que se encuentra en ese momento en el hogar, la persona excluida tendrá una probabilidad inferior de quedar incluida en la muestra, mientras que la que la reemplazó tendrá una probabilidad mayor, y esto ya hemos visto que es un sesgo. Sin embargo, si la persona correspondiente al asterisco tiene menos de 18 o más de 70 años, entonces no forma parte de la población de interés, y no deberá ser entrevistada.

Si la persona seleccionada no se encuentra en el hogar en el momento de su primer contacto, usted deberá preguntar por la mejor hora para localizarla y anotar esta hora en la tercera columna de la tabla, que tiene como título "**CITAS**". A la hora indicada usted deberá volver a intentar el contacto; de no lograrse, usted preguntará nuevamente por una hora adecuada y volverá a realizar la visita por tercera vez. Una vez más, es de vital importancia que usted haga los tres intentos o revisitas, puesto que de lo contrario, las personas con un horario complicado tendrían menor probabilidad de quedar incluidas en la muestra, y esto, ya sabemos, es un sesgo. Si los tres intentos fracasan, entonces esta persona será considerada como un "no contacto", no se entrevistará, pero tampoco se reemplazará.

Por otra parte, tómese en cuenta que en un hogar con muchos miembros es posible que tengamos que realizar más de una entrevista, es decir que más de un renglón con asterisco corresponda a una persona con la edad adecuada para ser entrevistada (18 a 70). De ser así, deberán entrevistarse todas las personas que tengan un asterisco en su renglón, y que tengan una edad entre 18 y 70 años. En los casos en que esto suceda, usted tendrá en su paquete de cuestionarios boletas en blanco, es decir cuestionarios en donde no se ha identificado ni el segmento ni la vivienda. Estos cuestionarios servirán para entrevistar a un segundo o tercer miembro. La entrevista se realizará en las mismas condiciones que para el primer miembro, con la única variante de que en este caso no será necesario llenar de nuevo la tabla DE2, pero sí deberá indicarse en la portada el número de vivienda y el segmento al que

corresponde este cuestionario, de modo que luego en la oficina pueda establecerse la relación de este cuestionario con la tabla de la familia correspondiente. Obsérvese además que estos "cuestionarios en blanco" no poseen ningún asterisco. Pero usted deberá indicar el número de sujeto al que corresponde la entrevista y rellenar de nuevo los datos del entrevistado en el renglón correspondiente. Es decir, usted deberá anotar la relación familiar, el sexo, la edad, el nivel educativo y si percibe o no ingresos. Todo esto en el renglón exacto de acuerdo a su posición en la familia.

Por otra parte, podría darse el caso de viviendas con pocos miembros (tres o menos), donde ninguno de ellos corresponda a un renglón con asterisco. En este caso, se completará el cuadro, pero no se entrevistará a nadie.

## **DESARROLLO DE LA ENTREVISTA**

### **Introducción**

El desarrollo de la entrevista requiere de una habilidad especial por parte del entrevistador, de modo que logre obtener toda la información necesaria, en forma completa y objetiva, pero al mismo tiempo en un ambiente cordial y respetuoso.

Para lograr este fin, el entrevistador debe manejar la motivación del entrevistado a través de todo el proceso, manteniendo el interés y controlando con inteligencia y sutileza las resistencias y la tendencia a la falsificación.

### **Motivadores**

Ante una entrevista, existen una serie de factores que pueden colaborar a lograr la aceptación de la entrevista:

#### **Comunicación de expectativas**

La mayoría de las personas tienen la necesidad de comunicar sus expectativas ante problemas y situaciones de interés general. Esta encuesta trata una temática que ha tendido a clasificarse en los últimos años como uno de los principales problemas, según indican las encuestas de opinión pública. De este modo, es importante explotar el tema como un primer motivador para realizar la entrevista.

#### **Reconocimiento**

Es una necesidad social básica el obtener reconocimiento por parte de otras personas u organizaciones. Por lo tanto, es conveniente el enfatizar en la importancia que tienen las opiniones del entrevistado para las organizaciones que promueven el estudio, y para lograr establecer programas que busquen solución a los problemas planteados.

#### **Altruismo**

Por otra parte, puede explotarse la tendencia en la mayoría de las personas a disfrutar de ayudar a otras. En este caso el realizar la entrevista es una colaboración directa con el entrevistador, pero también es una colaboración para ayudar a encontrar soluciones a un problema de enorme importancia.

## **Comprensión y empatía**

La entrevista implica la posibilidad de establecer un contacto de relativa intimidad con otra persona, y la posibilidad de poder expresar ideas y opiniones ante alguien dispuesto a escuchar.

## **Experiencia nueva**

Aunque cada vez sucede con menor frecuencia, el participar como entrevistado en una encuesta puede implicar una experiencia totalmente nueva para algunas personas, y por ende puede considerarse como estimulante e interesante.

## **Catarsis**

En algunos casos la entrevista puede permitir a algunas personas el expresar sentimientos y opiniones que ha mantenido reprimidos o al menos ocultos por mucho tiempo, especialmente en una entrevista sobre violencia. Sin embargo, el proceso de catarsis podría ser de mucha intensidad, ante lo cual el entrevistador deberá referir al entrevistado a alguna de las organizaciones que atienden este tipo de casos. Usted tendrá dentro del material que se le ha entregado una lista de dichas organizaciones.

## **Recompensas externas**

En algunos casos, se premia directamente la participación en una encuesta. Este no es el caso actual. No deben ofrecerse recompensas falsas, sin embargo, puede enfatizarse en las posibilidades que la información obtenida tendrá para el desarrollo de programas de prevención.

Tal y como puede apreciarse, existen diferentes opciones para estimular la motivación a participar de la encuesta. El entrevistadora deberá manejar en forma sutil e inteligente cada uno de estos motivadores para evitar el rechazo inicial, así como para estimular una entrevista fluida y cordial hasta el final.

## **Inhibidores**

Al lado de los motivadores, existirán también una serie de inhibidores que presionarán para evitar la entrevista, o para establecer resistencias ante algunos de los temas o algunas de las preguntas. Entre los principales inhibidores se encuentran:

## **Tiempo**

El realizar la entrevista entra en competencia con otras actividades que la persona requiere desarrollar en su hogar o fuera de este. El entrevistador deberá insistir en la brevedad del proceso, pero deberá también discriminar si el momento es el más adecuado para aplicar el cuestionario, o si por el contrario convendrá más establecer una cita para otro momento del día o de la semana.

## Amenazas al ego

En muchas circunstancias, la temática tratada en la entrevista puede convertirse en una amenaza real para el entrevistado, ya sea porque toca temas fuertemente reprimidos, o porque se anticipa una reprobación por conductas realizadas u omitidas, o porque las respuestas puedan evidenciar una pérdida de status. El entrevistador debe estar alerta para identificar los síntomas de esta resistencia, y facilitar en todo momento un ambiente de confianza y empatía. Debe también insistir en la confidencialidad y en el anonimato. Entre los principales síntomas de una amenaza al ego se encuentran:

- **Evasión:** La persona no responde directamente a la pregunta, y por el contrario salta a un tema diferente.
- *Negativa:* La persona se niega a contestar una determinada pregunta, con una negativa enfática, o mediante la elaboración de una excusa poco convincente.
- **Despersonalización:** Se responde a la pregunta, pero utilizando otros personajes (vecinos, amigos, etc.) y se evita la relación personal.
- **Minimización:** Se reconocen algunas conductas o sentimientos, pero se les resta la importancia que realmente tienen.
- **Racionalización:** Se reconoce el hecho, pero se arguyen todo tipo de justificaciones.

## Etiqueta

Algunos temas (y el que nos ocupa es uno de ellos) provocan resistencia, por considerarse "*mal visto*" o inadecuado tratarlos con un desconocido. Una vez más, el ambiente de cordialidad y empatía, y la garantía de confidencialidad y anonimato deben enfatizarse para evitar este tipo de inhibición.

## Trauma

Del mismo modo, algunos temas como el de la violencia, pueden tocar experiencias traumáticas en algunos sujetos, haciendo difícil o imposible el desarrollo de la entrevista. Debe ponerse mucha atención a esta situación, puesto que en algunos casos será mejor evitar la entrevista, y proceder más bien a referir el caso a alguna de las organización recomendadas.

## Confusión

La calidad de las respuestas puede verse alterada por procesos de confusión cronológica, espacial o inferencial. El entrevistador debe estar atento ante cualquier contradicción u omisión, y en la medida de lo posible, debe evidenciarlas, pero manteniendo siempre el ambiente de respeto y cordialidad.

## **Procesos inconscientes**

Ante algunos temas, intervendrán procesos que el mismo entrevistado no está del todo consciente. Este tipo de procesos son de muy difícil o imposible manejo, sin embargo el diseño del cuestionario a través de escalas, busca en alguna medida acercarse a la problemática.

## **Síntomas de resistencia**

Además de los inhibidores que acabamos de enumerar, existen algunos síntomas claros de resistencia que tenderán a aparecer a través de la entrevista, y que el entrevistador deberá identificar y manejar oportunamente:

### **“Estoy muy ocupado”**

Tal y como comentamos más arriba, esta situación puede ser muy real (por ejemplo, se está a medio cocinar, o un niño llora desconsoladamente). Sin embargo, en muchos casos, esta afirmación corresponde más bien a una excusa para evitar la entrevista, ya sea por pereza o porque de alguna manera representa una amenaza al ego. El entrevistador debe tratar de identificar adecuadamente la situación con el fin de determinar si deja la entrevista para otro momento, o si por el contrario maneja los motivadores y la empatía para convencer a la persona a acceder.

### **“No sé nada”**

Generalmente esta afirmación corresponde a un sentimiento de inseguridad. El entrevistador deberá insistir en la importancia que tienen las respuestas del entrevistado, y en el principio de que las preguntas piden opinión, no conocimiento. Generalmente conviene lanzar rápidamente la primera pregunta, para que la persona pueda comprobar que sí está capacitada para contestar.

### **“No sé, no recuerdo”**

La experiencia ha demostrado que generalmente esta expresión se asocia con la necesidad de tener tiempo para pensar la respuesta. De modo que el entrevistador debe esperar unos veinte segundos en silencio, y generalmente la respuesta aparecerá, de lo contrario, estimulará al entrevistado dándole confianza, e inmediatamente repetirá la pregunta.

### **“...y usted qué piensa?”**

Una manera de evitar dar una respuesta incómoda, consiste en devolver la pregunta. El entrevistador deberá insistir en la importancia de las respuestas del entrevistado y en la imposibilidad de dar opiniones, puesto que esto alteraría la entrevista.

### **“ ¿Qué quiere decir?, no entiendo”**

Una vez más, en general estas respuestas son simples síntomas de resistencia. Ante esto, el entrevistador deberá reforzar la confianza y el reconocimiento a la importancia del entrevistado, y repetir la pregunta exactamente como está redactada en el cuestionario.

Un adecuado manejo de los motivadores y los inhibidores, una cuidadosa elaboración de un ambiente de confianza y empatía, y un manejo inteligente y sutil de los síntomas de resistencia garantizará una entrevista completa y objetiva. De este modo, en principio, si se logra el “sí” inicial, el entrevistador estará en capacidad de lograr respuesta a todas y cada una de las preguntas del cuestionario.

## **Presentación**

Un paso fundamental para evitar los rechazos consiste en una adecuada presentación, la cual debe incluir al menos los siguientes puntos:

### **Patrocinador**

Debe indicarse cuál o cuáles organizaciones están promoviendo la investigación. En este caso, debe enfatizarse en la Organización Panamericana de la Salud, y la institución específica de cada país. Es de gran importancia también el mencionar que el estudio se realiza simultáneamente en la mayoría de los países del continente y en España.

### **Propósito**

Aquí se indica para qué se está haciendo el estudio, qué fines persigue. Específicamente conviene indicar que el estudio busca información que permita establecer programas de prevención contra la violencia.

## **Explicación de la selección**

Es importante que el entrevistado sepa que ha sido seleccionada al azar, y que al igual que el, otras 1200 personas están siendo entrevistadas a través de la ciudad.

## **Anonimato**

Para lograr un primer momento de confianza, es imprescindible que se evidencie que la entrevista es anónima, y que los datos obtenidos tienen la garantía de confidencialidad de dos prestigiosas organizaciones.

## **Uso de la información**

Se deberá explicar que la información obtenida será analizada en forma global, es decir, las 1200 entrevistas juntas, de modo que nunca se tratarán los datos individualmente, para garantizar el anonimato y la confidencialidad. Por otra parte, los informes que se elaboren, por supuesto, en ningún momento identificarán a los entrevistados.

## **Posibles beneficios**

En nuestro caso, deberá insistirse en la importancia de la investigación para lograr combatir el fenómeno de la violencia.

## **DOCUMENTOS**

Para cada recorrido, usted recibirá un paquete que contiene los siguientes documentos:

1. Un mapa del segmento censal correspondiente. En este mapa estarán señaladas las diez casas que usted debe contactar.
2. Un juego de diez cuestionarios en cuya portada, en la esquina superior derecha aparece la siguiente leyenda:

Nº \_\_\_\_\_ SEG. \_\_\_\_\_  
CASA #: \_\_\_\_\_

Cada uno de estos cuestionarios tiene previamente indicado el número de segmento y el número de casa. Usted no debe escribir nada en estos campos. Además, cada uno de estos cuestionarios tiene en la página 2, en el cuadro DE2, una serie de asteriscos cada cuatro renglones.

Estos son los cuestionarios básicos para cada familia.

3. Un juego de cinco cuestionarios adicionales, cuya leyenda en la portada no

está numerada, y en la tabla DE2 no están indicados los asteriscos.

Estos cinco cuestionarios son los que se utilizarán cuando haya que entrevistar a más de una persona por hogar (ver sección Procedimiento de Selección más arriba).

4. Un juego de tarjetas para las preguntas que lo requieren.
5. Una carta oficial presentando el estudio y al entrevistador.

Además de estos documentos para cada recorrido, usted recibirá un carnet de identificación que deberá portar sobre su camisa, en un lugar visible; así como una copia de este manual.

## **EL CUESTIONARIO**

### **Introducción**

El cuestionario está compuesto por 15 secciones diferentes:

1. DE. Demografía
2. IN. Instituciones
3. AS. Actitudes Sociales
4. NO. Normas
5. AC. Actitudes
6. RI. Relaciones Intergrupales
7. RN. Relaciones Nacionales
8. HA. Habilidades
9. NF. Normas Familiares
10. NI. Padres/Encargados
11. PA. Parejas (esposos o compañeros)
12. OC. Otras conductas
13. VI. Victimización
14. AR. Armas
15. OP. Opcionales

Todas y cada una de ellas deben ser cubiertas en cada entrevista. Sin embargo, las secciones NI y PA solo se completan para las personas que cumplen con los requisitos iniciales.

A continuación haremos una descripción detallada de cada una de las secciones, y de cada una de las preguntas.

## Portada

Tal y como indicamos más arriba (documentos), en principio usted no debe rellenar el encabezado superior derecho. El número (Nº\_\_\_\_) será completado en la oficina una vez que usted entregue el cuestionario completo. El segmento (SEG.\_\_\_\_) y el número de casa (CASA #\_\_\_\_) habrán sido completados antes de entregarle los cuestionarios.

Sin embargo, si usted tiene que realizar más de una entrevista por hogar, entonces sí debe anotar claramente el número de segmento y de vivienda en cada uno de los cinco cuestionarios adicionales que se le han dado.

Por otra parte, en la parte inferior de la portada aparece un cuadro, en el cual usted deberá completar los siguientes rubros:

- a. Fecha (en la que se realizó la entrevista)
- b. Municipio (o distrito)
- c. Encuestador (indica su nombre completo)

## Secciones

### Sección DE - Demografía

DE1: Asegúrese de enfatizar la definición de miembro del hogar. Anote la cantidad total de miembros habituales.

DE2: Tal y como se indicó más arriba (PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN) usted deberá completar este cuadro utilizando un renglón para cada uno de los miembros habituales del hogar, y siguiendo el orden estricto previsto. Obsérvese que el número de renglones completados debe coincidir con el número de miembros habituales consignado en DE1. Esta sección puede ser contestada por cualquier miembro adulto del hogar, así como las preguntas DE3 y DE4. Sin embargo, a partir de la pregunta DE5, usted deberá entrevistar directamente a la persona seleccionada.

Recuerde además, que si tiene que entrevistar a más de una persona en el hogar, utilizará uno de los cuestionarios en blanco. Deberá consignar en la portada el número de segmento y el número de casa correspondiente, y deberá rellenar el renglón correspondiente en la tabla DE2. Luego podrá pasar directamente a la pregunta DE5.

DE3: Anote el número total de cuartos que se utilizan para dormir. Esta pregunta puede ser contestada por cualquier miembro adulto del hogar.

- DE4:** Anote el número de niños de 12 años o menos que asisten actualmente a la escuela. Intente contrastar esta información con la contenida en el cuadro DE2. Esta pregunta puede ser contestada por cualquier miembro adulto del hogar.
- DE5:** A partir de esta pregunta, y por el resto del cuestionario, usted deberá entrevistar únicamente a la persona seleccionada.  
Anote el año en que nació el entrevistado. Si no recuerda el año, intente con la edad en años cumplidos, e indíquelo así en el cuestionario, de manera que quede claro si anotó edad o año, y de ser así, anteceda el dato con la palabra **EDAD**. Compare el dato dado por el entrevistado con lo anotado en el renglón correspondiente de la tabla DE2.
- DE6:** Anote el estado civil del entrevistado.
- DE7:** Marque con una equis (X) la categoría que corresponda a la respuesta del sujeto. Si dice haber trabajado, pase a la pregunta DE9 (Ocupación). Si buscó trabajo, pase a la pregunta DE12 (país de nacimiento). Si ni trabajó ni buscó trabajo, siga con la pregunta DE8.
- DE8:** Esta pregunta tiene por objetivo discriminar a aquellas personas que teniendo trabajo, no trabajaron la semana pasada, por alguna razón especial, como por ejemplo, incapacidad, vacaciones, etc. Si este es el caso, marque en "SI", y continúe con la pregunta DE9. De lo contrario, marco el "NO", y pase a la pregunta DE11 (qué hace si no trabaja).
- DE9:** Anote la respuesta exacta que da en entrevistado. No intente interpretar, y utilice letra legible. Podría darse el caso de personas con más de una ocupación. De ser así, indique aquella ocupación que le genera los mayores ingresos.
- DE10:** Lea las alternativas de respuesta. Esta pregunta debe coincidir con la ocupación señalada en la pregunta anterior (DE9), de modo que si tiene más de una ocupación, debe mencionar aquí su relación laboral con la ocupación que le genera los mayores ingresos. Una vez registrada la respuesta a esta pregunta, deberá pasar a la pregunta DE12 (país de nacimiento).
- DE11:** Esta pregunta debe realizarse únicamente para aquellas personas que no tienen trabajo ni están buscando trabajo. Lea las alternativas de respuesta.
- DE12:** Si el entrevistado nació en el país en donde se realiza la entrevista, se marca el "uno" (este país), y se pasa a la pregunta DE14 (religión). De lo contrario, se marca el "dos" (otro país), y se procede a preguntar en ¿cuál país nació?. Anote la respuesta en el espacio previsto y pase a la pregunta DE13.

- DE13:** Anote el año en que el entrevistado llegó al país. Si no recuerda el año, ayúdese con la edad, y de ser así, anteceda el dato con la palabra **EDAD**.
- DE14:** Lea cada alternativa en el orden estricto en que aparecen. En el momento que el entrevistado identifique su religión, marque la respuesta y proceda con la pregunta siguiente. Este orden es importante para evitar que por tradición la gente se ubique siempre en la región católica, aún cuando esté practicando alguna otra. Si no tiene religión o no cree en Dios, pase a la pregunta DE16.
- DE15:** Marque la categoría de respuesta que mejor describa la frecuencia con que se asiste a la iglesia o a actividades de su religión.
- DE16:** Muestre la tarjeta # 1, y lea cuidadosamente cada una de las categorías para que la persona se ubique en cuanto a su etnia. Marque la respuesta dada por el entrevistado, aún cuando su apariencia física no coincida.
- DE17:** Anote el número de horas de televisión que ve la persona en promedio, en un día cualquiera entre semana.
- DE18:** Anote el número de horas de televisión que ve la persona en promedio, en un día cualquiera de fin de semana.
- DE19:** Lea despacio las tres opciones de respuesta, y anote la respuesta.
- DE20:** Lea despacio la afirmación. Obsérvese que se le pide al principio que indique simplemente si está o no de acuerdo con la afirmación. Una vez que la persona ha indicado si está o no de acuerdo, pídale que especifique si lo está mucho o solo algo.
- DE21:** Indique la frecuencia con que el entrevistado ha tomado más de cinco (5) tragos. Si nunca lo ha hecho, pase a la sección IN (instituciones).
- DE22:** Indique el lugar en donde más frecuentemente la persona ha tomado más de cinco (5) tragos.

## **Sección IN - Instituciones**

Lea despacio el encabezado y luego evalúe cada una de las instituciones (IN1 a IN7), leyendo las categorías de respuesta, al menos para las dos primeras.

En Costa Rica no se evaluará Fiscalía (IN4) ni Ejército (IN5). Algunos países tendrán que adaptar el nombre de Defensoría de los Habitantes (IN6), por Procuraduría de Derechos Humanos, o lo que corresponda.

## **Sección AS - Actitudes Sociales**

**AS1:** Después de la pregunta, lea las tres primeras categorías de respuesta.

**AS2 y AS3:** Lea despacio la frase correspondiente. Evalúe primero si está de acuerdo o en desacuerdo, y luego si esa posición es “mucho” o “algo” (de acuerdo o en desacuerdo).

**AS4:** Lea la pregunta despacio porque es muy larga.

**AS5:** Las categorías de respuesta son largas y complicadas, de modo que debe presentar la tarjeta #2 para ayudar al entrevistado. Además de la tarjeta, lea cada categoría despacio.

## **Sección NO - Normas**

Lea el encabezado despacio, y luego para cada ítem evalúe primero si se está de acuerdo o en desacuerdo, para después evaluar si se está mucho o solo algo de acuerdo o en desacuerdo.

## **Sección AC - Actitudes**

**AC1 a AC5:** Lea el encabezado despacio. Luego presente la tarjeta # 3, y evalúe cada ítem, leyendo de nuevo las tres opciones de respuesta.

**AC6 a AC11:** Lea el encabezado y luego para cada ítem evalúe primero si se está de acuerdo o en desacuerdo, para después evaluar si se está mucho o solo algo de acuerdo o en desacuerdo.

## **Sección RI - Relaciones Intergrupales**

Lea el encabezado y luego para cada ítem evalúe primero si se está de acuerdo o en desacuerdo, para después evaluar si se está mucho o solo algo de acuerdo o en desacuerdo.

## **Sección RN - Relaciones Nacionales**

Lea el encabezado y luego para cada ítem evalúe primero si se está de acuerdo o en desacuerdo, para después evaluar si se está mucho o solo algo de acuerdo o en desacuerdo.

## Sección HA - Habilidades

Lea el encabezado y luego evalúe la frecuencia con que cada una de las conductas se dan en el entrevistado.

## Sección NF - Normas familiares

NF1: Pregunte la frecuencia con que le pegaban al entrevistado cuando niño. Si su respuesta es "nunca", pase a la sección siguiente (NI- PADRES). De lo contrario continúe con la pregunta NF2.

NF2: Además de la pregunta, lea las categorías de respuesta.

## Sección NI. - Padres/Encargados

En esta sección es muy importante que se enfatice en que se está hablando tanto de niños como de niñas o de adolescentes. Para cada pregunta lea explícitamente los tres tipos (niños, niñas o adolescentes). Si no lo hiciera, la gente tenderá a pensar solo en hombres y pequeños.

NI1: Si el entrevistado no tiene ni cuida niños, niñas ni adolescentes entre 2 y 15 años, marque el "dos" y pase a la siguiente sección (PA- PAREJAS). De lo contrario, continúe con la siguiente pregunta.

NI2: Anote el número de niños o adolescentes que tiene o cuida.

NI3: Anote el número de niños o adolescentes que viven con el entrevistado.

NI4: Anote el número de niños o adolescentes que son de el entrevistado.

NI5: Anote el año en que el entrevistado tuvo su primer hijo o hija. Si no lograra recordar el año, intente preguntar por la edad del hijo mayor, pero de ser así, anteceda el dato con la palabra **EDAD**.

NI6: Se pregunta de esa manera para asegurar que se escoge un niño al azar. Lea la pregunta tal y como está planteada en el cuestionario y anote el nombre de ese niño, niña o adolescente.

NI7: De aquí en adelante, cada vez que aparezca el mensaje (**NOMBRE DEL NIÑO/A**), usted debe mencionar el nombre anotado en la pregunta NI6.

NI8: Si por el nombre indicado en NI6 usted puede claramente discriminar el sexo del niño, entonces anote el sexo correspondiente sin hacer la pregunta NI8. Si

el sexo no se deduce claramente del nombre, entonces plantee explícitamente la pregunta.

**NI9:** Anote la edad del niño mencionado en la pregunta NI6.

**NI10 a NI13:** Lea despacio el encabezado y luego pregunte cada ítem, mencionando explícitamente el nombre del niño, tal y como fue anotado en la pregunta NI6.

## **Sección PA - Parejas**

**PA1:** Pregunte por el número de veces que el entrevistado ha estado casado o unido. Si nunca lo ha estado, pase a la siguiente sección (OC- OTRAS CONDUCTAS).

**PA2:** Anote el año en que el entrevistado se casó o unió por primera vez. Si no lo recuerda intente con la edad en que el entrevistado se casó o unió por primera vez, pero de ser así, anteceda el dato con la palabra **EDAD**.

**PA3:** Anote si el entrevistado vive actualmente con su esposa o compañera. Si no vive con esposa o compañera actualmente, pase a la siguiente sección (OC- OTRAS CONDUCTAS).

**PA4 a PA9:** Lea despacio el encabezado y luego evalúe cada uno de los ítems, enfatizando la diferencia entre el actor y la víctima (por ejemplo: usted gritó vs. su pareja le gritó).

## **Sección OC - Otras Conductas**

Lea despacio el encabezado y luego evalúe los cuatro ítems.

## **Sección VI - Victimización**

Lea despacio el encabezado y luego evalúe cada uno de los ítems. Primero pregunte por la frecuencia con que se ha dado cada situación en los últimos doce meses. Si por lo menos ha sucedido una vez, entonces pregunte también si la última vez que se dio la situación correspondiente, el entrevistado denunció el hecho. Si nunca se ha dado el hecho en cuestión, entonces pase al siguiente ítem sin preguntar por la denuncia.

## **Sección AR - Armas**

**AR1:** Anote si el entrevistado posee algún tipo de arma de fuego. Si no tiene arma de fuego, pase a la pregunta AR4. De lo contrario siga con la pregunta siguiente AR2.

**AR2:** Indique la razón de posesión del arma.

**AR3:** Indique si la persona entrevistada porta algún arma fuera de la casa, y luego pase a la siguiente sección (OP- OPCIONALES), o termine la entrevista. Esto último dependerá de cada país, la mayoría de las ciudades del estudio incluyeron algunas de las preguntas opcionales, pero algunas no. Si en su ciudad no existen preguntas opcionales, aquí finaliza la entrevista, de lo contrario, pase a la siguiente sección.

**AR4:** Tómese en cuenta que esta pregunta se aplica únicamente para aquellos que en la pregunta AR1 indicaron no poseer armas. Anote la respuesta. Si en su ciudad no existen preguntas opcionales, aquí finalizaría la entrevista. De lo contrario, pase a la última sección (OP- OPCIONALES).

## **Sección OP - Opcionales**

**OP1 a OP5:** Lea el encabezado y luego evalúe cada uno de los cinco (5) ítems.

**OP6 a OP9:** Lea el encabezado y luego evalúe cada uno de los siguientes cuatro (4) ítems.

**OP10 y OP11:** Lea la pregunta y luego anote textualmente las respuestas del entrevistado. Procure hacer letra legible y no interprete las respuestas, anote exactamente lo que el entrevistado indicó.





# Investigaciones en Salud Pública

## Documentos Técnicos

Proyecto ACTIVA 

### **Manual del Supervisor de Campo**

Estudio Multicéntrico  
Actitudes y normas culturales frente  
a la Violencia en ciudades  
seleccionadas de América Latina y  
España



Coordinación de Investigaciones  
División de Salud y Desarrollo Humano

Organización Panamericana de la Salud  
525 - 23rd Street, N.W.  
Washington, DC 20037, EUA

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR DE CAMPO .....</b>	<b>43</b>
<b>PROHIBICIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>DOCUMENTOS .....</b>	<b>44</b>
<b>TRABAJO DE CAMPO .....</b>	<b>45</b>
<b>SUPERVISIÓN IN SITU.....</b>	<b>45</b>
<b>REVISITA.....</b>	<b>47</b>

# **Manual del Supervisor de Campo Estudio Multicéntrico Actitudes y normas culturales frente a la Violencia en ciudades iberoamericanas**

## **Proyecto ACTIVA**

### **INTRODUCCIÓN**

El problema de la violencia ha venido incrementándose en todo el mundo, y nuestro continente no es una excepción.

Debido a lo anterior, la Organización Panamericana de la Salud ha decidido implementar una investigación en todo el continente, con el fin de producir información que permita a su vez desarrollar estrategias de prevención. Concretamente, el estudio tiene los siguientes objetivos:

1. Caracterizar las normas culturales, actitudes, aptitudes y habilidades de la población de 18 a 70 años residentes en los hogares de las regiones metropolitanas, según variables sociodemográficas.
2. Identificar y establecer las relaciones entre los niveles de credibilidad de la población en las instituciones de justicia, seguridad y orden público, y las habilidades que desarrollan para la resolución de los conflictos a nivel individual, familiar y colectivo como ciudadanos.
3. Identificar y establecer las relaciones entre experiencias de la población con hechos violentos (victimización) y sus actitudes y comportamientos frente a la violencia y sus habilidades para la resolución de conflictos.

Sobra decir que esta investigación reviste una importancia capital, no solo como experiencia teórica y metodológica, al permitir la comparación de todo un sistema de variables a través de diversas culturas y realidades, sino sobre todo porque sus hallazgos permitirán enfrentar uno de los problemas más agudos y apremiantes en todos nuestros países. Específicamente, los resultados de este estudio servirán de base fundamental para poder:

1. Formular y evaluar políticas y planes de prevención de la violencia en las ciudades y brindar criterios para la toma de decisiones.
2. Diseñar programas e intervenciones para la prevención de la violencia y

desarrollar actitudes, habilidades y prácticas ciudadanas alternativas para la resolución de los conflictos.

3. Servir como línea de base para evaluar políticas, planes y programas de prevención de la violencia y de seguridad ciudadana.

De manera prácticamente simultánea, se estará aplicando el mismo cuestionario en las siguientes ciudades:

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Houston, Texas       | 2. San Salvador, El Salvador |
| 3. San José, Costa Rica | 4. Cali, Colombia            |
| 5. Caracas, Venezuela   | 6. Río de Janeiro, Brasil    |
| 7. Bahía, Brasil        | 8. Santiago, Chile           |
| 9. Madrid, España       |                              |

La etapa de recolección de la información es de enorme importancia dentro de toda la investigación, puesto que en la medida en que se pueda garantizar un adecuado proceso de selección de los sujetos a entrevistar, y un proceso de entrevista objetivo y acucioso, en esa misma medida podrá garantizarse un adecuado acercamiento a la realidad que pretendemos evaluar y conocer. El presente manual tiene la intención de servir de base para la orientación del supervisor de campo en su trabajo de campo, sin embargo no pretende reemplazar en ningún momento el proceso de entrenamiento que debe seguirse antes de iniciar la recolección de la información. Es por lo tanto más bien un resumen de los contenidos cubiertos en dicho entrenamiento. Es imprescindible también que el supervisor estudie detalladamente el *Manual del Entrevistador*.

## **DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR DE CAMPO**

1. Asistir al curso de instrucción y participar activamente del mismo.
2. Estudiar detenidamente este manual y el manual del entrevistador.
3. Efectuar su trabajo conforme a las instrucciones recibidas en el curso, por parte de la Supervisión de Oficina, y a los contenidos de este manual.
4. Cuidar del material recibido y entregarlo a la Supervisión de Oficina en la forma establecida.
5. Portar en forma visible el distintivo que lo acredita como supervisor de campo.
6. Llevar siempre consigo este manual junto con los documentos y demás materiales necesarios.

7. Realizar en forma responsable y completa el trabajo asignado.
8. Mantener relaciones respetuosas y cordiales con la Supervisión de Oficina y con los entrevistadores y demás compañeros.
9. Guardar la confidencialidad de la información obtenida.
10. Aclarar con la Supervisión de Oficina todas las dudas y problemas que puedan afectar la realización de un trabajo eficiente.

## **PROHIBICIONES**

1. El supervisor no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas, asimismo evitará hacer comentarios negativos sobre las personas, vivienda y ambiente en general, en las comunidades donde se encuentra trabajando.
2. No debe alterar los datos suministrados por las entrevistas ni llenar con posterioridad las preguntas que hayan quedado en blanco.
3. No debe hacerse acompañar o ayudar en el desempeño de su trabajo por personas no autorizadas.
4. No debe discutir la información obtenida con los entrevistadores, ni con otros supervisores de campo.
5. No debe aprovecharse el tiempo en el campo para otros fines (políticos, religiosos, comerciales, etc.), que el del levantamiento de la encuesta.

## **DOCUMENTOS**

Para cada recorrido, usted recibirá un paquete que contiene los siguientes documentos:

1. Un mapa del segmento censal correspondiente. En este mapa estarán señaladas las diez casas que los entrevistadores deben contactar.
2. Un juego de diez cuestionarios en blanco, para suplir cualquier cuestionario defectuoso o incompleto de los entrevistadores.
3. Un juego de tarjetas para las preguntas que lo requieren.
4. Una carta oficial presentando el estudio y al supervisor de campo.

5. Una tabla para contabilizar los rechazos y los “no contactos”.

Además de estos documentos para cada recorrido, usted recibirá un carnet de identificación que deberá portar sobre su camisa, en un lugar visible; así como una copia de este manual, y una copia del Manual del Entrevistador.

## **TRABAJO DE CAMPO**

El trabajo que usted tiene que realizar está dividido en dos etapas. En la primera usted acompañará a los entrevistadores en su trabajo de recolección de información (supervisión *in situ*); mientras que en la segunda, usted visitará de nuevo el segmento para evaluar el trabajo desempeñado por los entrevistadores (revisita).

## **SUPERVISOR IN SITU**

### **Antes de salir al campo:**

1. Usted deberá coordinar con la supervisión de oficina con el fin de localizar en forma exacta el segmento en el cual se deberá trabajar. En caso de no estar seguro sobre dicha localización, deberá visitar la zona con anticipación y ubicar en el campo el lugar exacto del segmento.
2. Deberá reunirse con los entrevistadores, revisar la tarea, distribuir las viviendas, hacer un recordatorio general sobre la metodología a seguir, y sobre las responsabilidades de cada uno.
3. Recoger la documentación preparada para usted y para los entrevistadores.

### **En el campo:**

1. Al llegar al segmento, usted distribuirá las viviendas a contactar entre los entrevistadores, asegurándose que cada uno de ellos identifique adecuadamente las casas en el mapa, y se dirija únicamente a aquellas que han sido preseleccionadas en la oficina.
2. Mientras los entrevistadores realizan las entrevistas, usted deberá asegurarse que:
  - a. Se ha completado la tabla DE2 en el estricto orden previsto.
  - b. Se ha seleccionado a la persona adecuada, es decir, se entrevista a la persona que corresponde a un renglón seleccionado con un asterisco.

- c. Las entrevistas se realizan siguiendo el cuestionario, es decir, si se sigue el cuestionario en estricto orden.
- d. Las preguntas se realizan tal y como están planteadas en el cuestionario, sin modificaciones o interpretaciones personales.
- e. La entrevista se lleva a cabo en condiciones adecuadas, es decir, el entrevistado se encuentra solo, o al menos sin personas alrededor contestando también las preguntas o influyendo sobre las respuestas.
- f. Se mantiene un clima de empatía y cordialidad entre el entrevistador y el entrevistado, y no se ejerce ningún tipo de presión
- g. El ritmo de la entrevista es adecuado, es decir, no se está pretendiendo correr en la formulación de las preguntas o por el contrario, se está permitiendo que el entrevistado se salga constantemente del tema.
- h. Evacúe con paciencia y cordialidad todas las dudas que puedan presentársele a los entrevistadores.

### **Antes de salir del segmento:**

Una vez realizadas las entrevistas, usted deberá revisar los siguientes aspectos:

1. El número total de entrevistas corresponden al total previsto de acuerdo a las viviendas seleccionadas y a la información de cada vivienda.
2. Para cada vivienda debe revisar si la tabla DE2 fue llenada en forma correcta, y si se cubrieron todas las entrevistas previstas según esta tabla.
3. De haber más de una entrevista por hogar, asegúrese que la relación entre la primera entrevista, que contiene los datos generales de la vivienda, y las otras entrevistas (segunda, tercera, etc.) se ha establecido correctamente en la portada de los cuestionarios. Recuérdese que los cuestionarios adicionales deben identificar en la portada la casa a la cual pertenecen, y en la tabla DE2 debe haberse reproducido la información correspondiente al sujeto entrevistado, en el renglón adecuado.
4. Para cada cuestionario, asegúrese que absolutamente todas las preguntas contengan una respuesta, a excepción de aquellas que responden a un "pase".
5. Revise que los "pases" hayan sido respetados tal y como se ha indicado en el cuestionario.

6. Contabilice el número de rechazos y de “*no contactos*” producidos durante el día de trabajo. Esta contabilidad debe realizarse para cada entrevistador y para el segmento en su totalidad.
7. En caso de presentarse preguntas en blanco o pases mal seguidos, haga que el entrevistador correspondiente regrese a la vivienda y recupere la información faltante.
8. En caso de identificar que algún entrevistador presenta una tasa de rechazos o de “*no contacto*” superior al resto del grupo, evalúe la situación con el entrevistador y comuníquelo a la Supervisión de Oficina.
9. En caso de encontrar a algún entrevistador falseando información, interrumpa su trabajo inmediatamente, recupere los cuestionarios y anote la situación en el espacio reservado para “*observaciones*”. Solicite al entrevistador que abandone el segmento y que se presente al día siguiente con la Supervisión de Oficina. Comunique ese mismo día a la Supervisión de Oficina sobre la situación.

## **REVISITA**

La Supervisión de Oficina le entregará a usted segmentos diferentes a los que supervisó en el campo, con el fin de que usted efectúe una revisita y evalúe la calidad del trabajo efectuado. En cada caso, usted recibirá los cuestionarios correspondientes a los hogares a evaluar, y un formulario para anotar las evaluaciones realizadas. Específicamente, usted deberá contactar las casas que la Supervisión de Oficina le haya indicado, y en cada una de ellas:

1. Cerciorarse si fue visitada por un entrevistador.
2. Revisar *en forma completa* la distribución de los miembros en la tabla DE2, asegurándose de que todos los miembros habituales del hogar hayan sido incluidos, y en el orden estricto en que se ha previsto.
3. Preguntar si todas las personas que deberían ser entrevistadas realmente lo fueron.
4. Evaluar el trato recibido por parte del entrevistador.
5. En la medida de lo posible, contactar directamente a cada una de las personas entrevistadas y corroborar si la entrevista se llevó a cabo en su totalidad y en condiciones adecuadas.

Cada una de estas evaluaciones deberán anotarse detalladamente y deberán entregarse el mismo día a la Supervisión de Oficina.



# Investigaciones en Salud Pública

## Documentos Técnicos

Proyecto ACTIVA **2**

### **Manual del Supervisor de Oficina**

Estudio Multicéntrico  
Actitudes y normas culturales  
frente a la Violencia en ciudades  
seleccionadas de América Latina  
y España



Coordinación de Investigaciones  
División de Salud y Desarrollo Humano

Organización Panamericana de la Salud  
525 - 23rd Street, N.W.  
Washington, DC 20037, EUA

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>51</b>
<b>DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR DE OFICINA .....</b>	<b>52</b>
<b>PROHIBICIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>Antes de salir al campo.....</b>	<b>53</b>
<b>Al recibir los cuestionarios llenos de cada segmento .....</b>	<b>54</b>
<b>Evaluación de las Revisitas .....</b>	<b>54</b>
<b>Contabilidad General .....</b>	<b>56</b>



---

# **Manual del Supervisor de Oficina Estudio Multicéntrico Actitudes y normas culturales frente a la Violencia en ciudades iberoamericanas**

## **Proyecto ACTIVA**

### **INTRODUCCIÓN**

El problema de la violencia ha venido incrementándose en todo el mundo, y nuestro continente no es una excepción.

Debido a lo anterior, la Organización Panamericana de la Salud ha decidido implementar una investigación en todo el continente, con el fin de producir información que permita a su vez desarrollar estrategias de prevención. Concretamente, el estudio tiene los siguientes objetivos:

1. Caracterizar las normas culturales, actitudes, aptitudes y habilidades de la población de 18 a 70 años residentes en los hogares de las regiones metropolitanas, según variables sociodemográficas.
2. Identificar y establecer las relaciones entre los niveles de credibilidad de la población en las instituciones de justicia, seguridad y orden público, y las habilidades que desarrollan para la resolución de los conflictos a nivel individual, familiar y colectivo como ciudadanos.
3. Identificar y establecer las relaciones entre experiencias de la población con hechos violentos (victimización) y sus actitudes y comportamientos frente a la violencia y sus habilidades para la resolución de conflictos.

Sobra decir que esta investigación reviste una importancia capital, no solo como experiencia teórica y metodológica, al permitir la comparación de todo un sistema de variables a través de diversas culturas y realidades, sino sobre todo porque sus hallazgos permitirán enfrentar uno de los problemas más agudos y apremiantes en todos nuestros países. Específicamente, los resultados de este estudio servirán de base fundamental para poder:

1. Formular y evaluar políticas y planes de prevención de la violencia en las ciudades y brindar criterios para la toma de decisiones.
2. Diseñar programas e intervenciones para la prevención de la violencia y desarrollar actitudes, habilidades y prácticas ciudadanas alternativas para la resolución de los conflictos.
3. Servir como línea de base para evaluar políticas, planes y programas de prevención de la violencia y de seguridad ciudadana.

De manera prácticamente simultánea, se estará aplicando el mismo cuestionario en las siguientes ciudades:

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| 1. Houston, Texas       | 2. San Salvador, El Salvador |
| 3. San José, Costa Rica | 4. Cali, Colombia            |
| 5. Caracas, Venezuela   | 6. Río de Janeiro, Brasil    |
| 7. Bahía, Brasil        | 8. Santiago, Chile           |
| 9. Madrid, España       |                              |

La etapa de recolección de la información es de enorme importancia dentro de toda la investigación, puesto que en la medida en que se pueda garantizar un adecuado proceso de selección de los sujetos a entrevistar, y un proceso de entrevista objetivo y acucioso, en esa misma medida podrá garantizarse un adecuado acercamiento a la realidad que pretendemos evaluar y conocer. El presente manual tiene la intención de servir de base para la orientación del supervisor de campo en su trabajo de campo, sin embargo no pretende reemplazar en ningún momento el proceso de entrenamiento que debe seguirse antes de iniciar la recolección de la información. Es por lo tanto más bien un resumen de los contenidos cubiertos en dicho entrenamiento. Es imprescindible también que el supervisor estudie detalladamente el *Manual del Entrevistador* y el *Manual del Supervisor de Campo*.

## **DEBERES Y RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR DE OFICINA**

1. Asistir al curso de instrucción y participar activamente del mismo.
2. Estudiar detenidamente este manual y los manuales del entrevistador y del supervisor de campo.
3. Efectuar su trabajo conforme a las instrucciones recibidas en el curso, y a los contenidos de este manual.
4. Cuidar del material recibido.

5. Realizar en forma responsable y completa el trabajo asignado.
6. Mantener relaciones respetuosas y cordiales con la Coordinación y con los entrevistadores y supervisores de campo, así como con los demás compañeros.
7. Guardar la confidencialidad de la información obtenida.
8. Aclarar con la Coordinación todas las dudas y problemas que puedan afectar la realización de un trabajo eficiente.

### **PROHIBICIONES**

1. El supervisor no debe divulgar la información recibida, ni dejarla al alcance de personas extrañas, asimismo evitará hacer comentarios negativos sobre las personas, viviendas y ambiente en general, en las comunidades donde se encuentra trabajando.
2. No debe alterar los datos suministrados por las entrevistas ni llenar con posterioridad las preguntas que hayan quedado en blanco.
3. No debe hacerse acompañar o ayudar en el desempeño de su trabajo por personas no autorizadas.
4. No debe discutir la información obtenida con los entrevistadores, ni con otros supervisores.
5. No debe aprovecharse el tiempo de trabajo para otros fines (políticos, religiosos, comerciales, etc.), que el del levantamiento de la encuesta.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

La supervisión de oficina es el principal filtro existente entre el trabajo de campo y el procesamiento de la información recogida. Es su responsabilidad el garantizar que el trabajo de campo se haya llevado a cabo en forma rigurosa y cuidadosa, y que los cuestionarios que llegan al proceso de codificación y digitación están completos, corresponden a un diseño muestral seguido con exactitud y a una entrevista llevada a cabo en óptimas condiciones. Específicamente, usted deberá asegurarse de los siguientes puntos:

## **Antes de salir al campo**

Usted deberá preparar un sobre con todos los documentos necesarios para los entrevistadores y para el supervisor de campo. Este paquete deberá contener los siguientes ítems:

- 1) Un mapa del segmento censal correspondiente. En este mapa estarán señaladas las diez casas que deben contactarse.
- 2) Un juego de diez cuestionarios en cuya portada, tengan previamente indicado el número de segmento y el número de casa. Además, cada uno de estos cuestionarios tendrá en la página 2, en el cuadro DE2, la serie de asteriscos cada cuatro renglones. Estos son los cuestionarios básicos para cada familia.
- 3) Un juego de cinco (5) cuestionarios adicionales, cuya leyenda en la portada no está numerada, y en la tabla DE2 no están indicados los asteriscos. Estos cinco cuestionarios son los que se utilizarán cuando haya que entrevistar a más de una persona por hogar.
- 4) Un juego de tarjetas para cada entrevistador, para las preguntas que lo requieren.
- 5) Cartas oficiales presentando el estudio, a cada entrevistador y al supervisor de campo.
- 6) Un carnet de identificación para cada entrevistador y para el supervisor de campo, que deberán portar sobre su camisa, en un lugar visible; así como una copia para cada entrevistador del manual del entrevistador, y una copia del manual del supervisor de campo.

Deberá reunirse, con por lo menos 24 horas de anticipación, con el supervisor de campo, con el fin de ubicar en forma exacta el segmento a trabajar. En caso de no lograr una localización precisa en el mapa, el supervisor deberá visitar la zona con anterioridad al trabajo de campo, para ubicar correctamente el segmento.

Asegurarse que todos los entrevistadores asignados al segmento, así como el supervisor de campo hayan recibido con anterioridad el entrenamiento correspondiente.

## **Al recibir los cuestionarios llenos de cada segmento**

Junto con el supervisor de campo, revisará cada cuestionario con el fin de asegurarse que:

- 1) El número total de entrevistas corresponden al total previsto de acuerdo a las viviendas seleccionadas y a la información de cada vivienda.
- 2) Para cada vivienda debe revisar si la tabla DE2 fue llenada en forma correcta, y si se cubrieron todas las entrevistas previstas según esta tabla.
- 3) De haber más de una entrevista por hogar, asegúrese que la relación entre la primera entrevista, que contiene los datos generales de la vivienda, y las otras entrevistas (segunda, tercera, etc.) se ha establecido correctamente en la portada de los cuestionarios. Recuérdese que los cuestionarios adicionales deben identificar en la portada la casa a la cual pertenecen, y en la tabla DE2 debe haberse reproducido la información correspondiente al sujeto entrevistado, en el renglón adecuado.
- 4) Para cada cuestionario, asegúrese que absolutamente todas las preguntas contengan una respuesta, a excepción de aquellas que responden a un "pase".
- 5) Revise que los "pases" hayan sido respetados tal y como se ha indicado en el cuestionario.
- 6) Contabilice el número de rechazos y de "no contactos" producidos durante el día de trabajo. Esta contabilidad debe realizarse para cada entrevistador y para el segmento en su totalidad.

En caso de presentarse preguntas en blanco o pases mal seguidos, haga que el entrevistador correspondiente regrese a la vivienda y recupere la información faltante.

En el caso en que se le notifique sobre la falsificación de información por parte de algún entrevistador, proceda a cancelar su contratación, elimínelo de la lista de entrevistadores para futuros estudios, y repórtelo a la Coordinación, para que a su vez lo reporte a los otros institutos de investigación.

Prepare un recorrido de revisita de este segmento, asignándoselo a un supervisor diferente. escoja dos o tres viviendas al azar, pero garantícese que en el mismo segmento y a través de los segmentos se estén revisitando viviendas de todos los diferentes entrevistadores.

## **Evaluación de las Revisitas**

- a. Revise con el supervisor de campo el informe de las revisitas.
- b. Traslade el contenido del informe al expediente de cada entrevistador.

- c. Anote el segmento como supervisado y si no ha habido problemas, envíe los cuestionarios para su codificación y digitación.
- d. En caso de haber incongruencias en algún cuestionario o en el segmento en general. Reúna a los responsables con el supervisor de la revisita y evalúe detalladamente la situación. En caso de haber duda, solicite una segunda revisita al segmento.
- e. Si se ha identificado algún tipo de falsificación de información:
  - Reponga las entrevistas enviando a otro entrevistador a las mismas viviendas falseadas.
  - Proceda a cancelar la contratación del entrevistador, elimínelo de la lista de entrevistadores para futuros estudios, y repórtelo a la Coordinación, para que a su vez lo reporte a los otros institutos de investigación.
  - En caso de identificarse responsabilidad por parte del supervisor de campo, proceda también a la cancelación de su contrato y a la notificación correspondiente. Pero además proceda a visitar todos los segmentos asignados a este supervisor, y en este caso pida que se visiten todas y cada una de la viviendas que supuestamente deberían haberse contactado en cada segmento.

## **Contabilidad General**

Diariamente, usted deberá llevar una contabilidad detallada del trabajo de campo, contabilidad que deberá reportar todos los días a la Coordinación. Específicamente, usted deberá controlar día a día los siguientes aspectos:

- 1) Número total de segmentos asignados.
- 2) Número de segmentos en trabajo de campo.
- 3) Número de segmentos revisitados.
- 4) Número de segmentos listos para visitar.
- 5) Número total de rechazos y número total de "no contactos".
- 6) Promedio de rechazos y de "no contactos" por segmento.
- 7) Índice de rechazos por entrevistador: Deberá dividirse el número total de rechazos entre el número total de entrevistas asignadas a cada entrevistador.
- 8) Índice de "no contactos" por entrevistador: Deberá dividirse el número total de "no contactos" entre el número total de entrevistas asignadas a cada entrevistador.
- 9) Índice de cuestionarios incompletos por supervisor y por entrevistador: Deberá dividirse el número total de cuestionarios incompletos entre el número total de entrevistas asignadas.

- 10) Distribución de frecuencias del total de cuestionarios llenos, según sexo, edad y condición socioeconómica.

Aquellos entrevistadores o supervisores que presenten índices de rechazo o de “no contacto” superiores al promedio, deberán ser supervisados en detalle:

- 1) Reúnase con cada uno de ellos, y evalúe si están utilizando algún procedimiento erróneo: menos visitas, mala presentación, mal manejo de la empatía, mala supervisión, etc.
- 2) En caso de duda, proceda a establecer una visita específica y más amplia (al menos cinco viviendas).

En caso de encontrar una distribución inadecuada o no prevista de sexo, edad o condición socioeconómica:

- 1) Analice la distribución según entrevistador y según supervisor.
- 2) Notifique inmediatamente a la Coordinación.



**Coordinación de Investigaciones**  
***División de Salud y Desarrollo Humano***  
**Investigaciones en Salud Pública**

**DOCUMENTOS TÉCNICOS**

1. **Protocolo del Estudio Multicéntrico: Actitudes y normas culturales frente a la Violencia en ciudades seleccionadas de América Latina y España. Proyecto ACTIVA**
2. **Cuestionario y manuales del Estudio Multicéntrico: Actitudes y normas culturales frente a la Violencia en ciudades seleccionadas de América Latina y España. Proyecto ACTIVA**

**Para obtener información u ordenar copias de los documentos, favor comunicarse a la siguiente dirección:**

Coordinación de Investigaciones/Programa de Subvenciones  
División de Salud y Desarrollo Humano  
Organización Panamericana de la Salud  
525 – 23<sup>rd</sup> Street, N.W.  
Washington, DC. 20037, EUA  
Teléfono: 202 974-3117  
Facsimile: 202 974-3680  
e-mail: RGP@paho.org