

Sección 2: Guía del entrevistador

Presentación general

Introducción Esta sección presenta indicaciones generales para los entrevistadores. No contiene instrucciones detalladas para entrar en contacto con los hogares ni para llevar a cabo las entrevistas.

¿A quién se dirige? Esta sección está dirigida a las personas que ocupan los puestos siguientes:

- entrevistadores,
- supervisores de los equipos de recolección de datos,
- coordinador STEPS de zona.

En esta sección Esta sección trata de los temas siguientes

Tema	Ver página
Equipo de recolección de datos	3-2-3
Aptitudes necesarias para las entrevistas	3-2-4
Cómo rellenar el Instrumento STEPS	3-2-10

Presentación general

Introducción La calidad de los datos de vigilancia STEPS y su utilidad para establecer comparaciones en los países y entre ellos dependen en gran parte de la calidad de las entrevistas.

Lo que aprenderá En esta sección le enseñará:

- la razón de ser y el objetivo de una vigilancia STEPS de los factores de riesgo de las enfermedades crónicas,
- cómo formar parte de un equipo de recolección de datos,
- cómo entrevistar a los participantes,
- cómo utilizar el Instrumento STEPS y rellenarlo.

Resultado del aprendizaje Esta sección se propone enseñarle a llevar a cabo entrevistas de manera metódica y eficaz y a inscribir datos exactos.

Instrucciones detalladas Encontrará instrucciones detalladas sobre cómo llevar a cabo la encuesta e inscribir los resultados en la Parte 4, Sección 1.

Otros documentos relativos a la recolección de datos Esta Guía tiene que utilizarse junto con las secciones del Manual de vigilancia STEPS que se encuentran a continuación. Ésas secciones presentan instrucciones detalladas sobre los temas siguientes.

Tema	Parte, Sección
Preparación de un sitio STEPS	Parte 2, Sección 3
Recolección de datos	Parte 4, Sección 1
Guía para la información demográfica y las mediciones del comportamiento	Parte 4, Sección 3
Guía para las mediciones físicas	Parte 4, Sección 4

Equipo de recolección de datos

Introducción Usted formará parte, con otros entrevistadores, de un equipo que trabajará en una zona específica durante la recolección de datos.

Identificación del equipo Cada equipo de entrevistadores tendrá como nombre una letra (por ejemplo "C", "D").

Tendrá que utilizar esa letra en todos los Instrumentos y formularios que rellene.

Supervisión Cada equipo trabajará con un supervisor responsable de:

- seguir la evolución de su trabajo,
- asegurarse de que se rellenan bien los Instrumentos,
- respetar los plazos establecidos para la recolección de datos,
- resolver todos los problemas que puedan surgir.

Nota: Encontrarán más detalles sobre la tarea de supervisor en la Parte 4, Sección 1.

Aptitudes necesarias para las entrevistas

Introducción

La entrevista STEPS trata de averiguar e inscribir una lista de datos y comportamientos relativos a unos participantes aptos seleccionados.

El participante no tiene que sentirse presionado respecto a la encuesta y tiene derecho a rehusar, porque la participación es voluntaria. Por consiguiente, la entrevista tendría que desarrollarse en un ambiente lo más natural posible y ser llevada a cabo de manera educada, como una conversación normal.

Comportamiento y tacto

El siguiente cuadro presenta instrucciones sobre el comportamiento que hay que adoptar en una entrevista.

Comportamiento	Instrucciones
Respeto de la confidencialidad	Respete la confidencialidad de todas las informaciones que recoja.
Respeto del tiempo dedicado por los participantes	Le está pidiendo al participante que dedique tiempo a la encuesta así que debe mostrarse educado y preparado para dar explicaciones.
Tacto	Si tiene la impresión de que una persona no está dispuesta a contestarle, no le obligue a hacerlo pero proponga volver más tarde.
Predisposición amistosa	Actúe como si esperara recibir una cooperación amistosa y compórtese como corresponde.
Comunicación no verbal	Mantenga un buen contacto visual y adopte un lenguaje corporal adecuado.
Ritmo de la entrevista	No precipite el ritmo de la entrevista. Dé bastante tiempo a los participantes para que entiendan la pregunta y contesten. Si está bajo presión, un participante puede contestar lo primero que se le pase por la cabeza.
Paciencia	Sea paciente y educado en todo momento durante la entrevista.
Actitud	Sea cual sea la respuesta a las preguntas, no juzgue el estilo de vida de los participantes. Si expresa cualquier crítica, el participante puede negarse a contestar o disimular informaciones importantes.
Gratitud	Agradezca a los participantes su ayuda y cooperación.

Sigue en la página siguiente

Aptitudes necesarias para las entrevistas, Continuación

Hacer las preguntas

El siguiente cuadro presenta instrucciones para hacer preguntas en una entrevista :

Tema	Instrucciones
Cuestiones en relación con las enfermedades crónicas y sus factores de riesgo	No haga comentarios sobre cuestiones en relación con las enfermedades crónicas y sus factores de riesgo. Los participantes podrían no contestar adecuadamente a las preguntas sino dar las respuestas que suponen que el entrevistador espera.
Respuestas correctas o incorrectas	Señale que no existen respuestas correctas o incorrectas y que la entrevista no es una prueba.
Respuestas parciales	Haga las preguntas siguiendo las Instrucciones STEPS en relación con las preguntas para evitar las respuestas parciales y asegurar que se obtengan datos comparables.
Lectura de todas las opciones	Se tienen que leer todas las opciones a los participantes salvo No sabe, No se acuerda, Rehúsa, No Aplicable y Otros.
Lectura de las preguntas	Las preguntas se deben leer: <ul style="list-style-type: none">• tal y como están escritas,• despacio e insistiendo claramente en las palabras clave que aparecen en negrita,• con una voz agradable que denota interés y profesionalidad,• desde el principio hasta el final para asegurarse que el participante las ha oído en su totalidad. No cambie: <ul style="list-style-type: none">• la formulación, o• el orden de las preguntas.
Suposiciones	No haga suposiciones sobre las respuestas de los participantes con comentarios como "Ya sé que esto seguramente no le concierne a Vd., pero...". Hacer eso puede impedirle obtener informaciones exactas e imparciales.

Sigue en la página siguiente

Aptitudes necesarias para las entrevistas, Continuación

Presentar aclaraciones

Es posible que tenga que aclarar ciertos temas cuando el participante:

- se muestra incapaz de contestar a la pregunta,
 - no parece haber entendido la pregunta y da una respuesta inadecuada,
 - no parece haber oído la pregunta,
 - no contesta enseguida y está dudando,
 - pide que se le repita una parte de la pregunta (puede repetirle sólo esa parte),
 - pide que se le repita una de las opciones (en general, vuelva a leer todas las opciones; puede omitir alguna si ésta ha sido expresamente eliminada por el participante),
 - pide que se le aclare un término (consulte las explicaciones de las Instrucciones STEPS en relación con las preguntas).
-

Pedir especificaciones

Será preciso pedir especificaciones para obtener respuestas adecuadas cuando el participante:

- parece haber entendido la pregunta pero da una respuesta inadecuada,
 - no parece haber entendido lo que se le pregunta,
 - interpreta mal la pregunta,
 - no puede decidirse,
 - se aleja del tema o da informaciones inadecuadas,
 - necesita dar explicaciones sobre lo que ha dicho o aclarar su respuesta,
 - da informaciones incompletas o una respuesta confusa,
 - dice que no conoce la respuesta.
-

Sigue en la página siguiente

Aptitudes necesarias para las entrevistas, Continuación

Respuestas habituales para las que hay que pedir especificaciones

El siguiente cuadro establece una lista de las respuestas habituales para las que hay que pedir especificaciones:

Si el participante contesta...	Entonces...
"No sé"	Repita la pregunta
"Sigo sin saber"	Inténtelo otra vez antes de apuntar "No sabe". Pregunte por ejemplo "¿Puede decirme qué respuesta le parece la más cercana?".
"Sigo sin saber"	Esto puede significar que: <ul style="list-style-type: none"> • se lo está pensando y quiere ganar tiempo, • no quiere contestar por razones personales, • efectivamente no sabe o no tiene una opinión particular al respecto.
"No aplicable"	<ul style="list-style-type: none"> • Pregúntele por qué la pregunta no le concierne. • Escriba "No aplicable" si está claro que la pregunta es irrelevante.

Nota:

- "No sabe", "No se acuerda", "No aplicable" y "Rehúsa" se deberían utilizar solamente en última instancia.
- Si no aparecen las opciones "No sabe" y "No aplicable", indíquelas en el margen izquierdo.

Técnicas para pedir especificaciones

El siguiente cuadro expone algunas técnicas que pueden utilizarse para pedir especificaciones:

Técnica	Instrucciones
Repetir la pregunta	El participante puede encontrar la respuesta adecuada si oye la pregunta por segunda vez.
Hacer una pausa	Esto le permite al participante pensar en sus respuestas y hacer comentarios.
Repetir la respuesta del participante	Suele ser una manera eficaz para que el participante reflexione sobre la respuesta que acaba de dar.
Utilizar formulaciones neutras	Evite el uso de formulaciones parciales. No dé nunca la impresión de que está de acuerdo o en desacuerdo con lo que el participante está diciendo, o de que la respuesta es correcta o incorrecta. Si desea más informaciones, pregunte "¿Algo más?" o "¿Podría darme más detalles acerca de...?".

Sigue en la página siguiente

Aptitudes necesarias para las entrevistas, Continuación

Interrupciones Pueden ocurrir interrupciones durante una entrevista. Si se alargan demasiado o se repiten, proponga volver para acabar la entrevista en otro momento.

Tiene que mostrarse paciente y educado en todo momento, aunque le interrumpen o se aplaza la entrevista.

Negativa a contestar Algunos participantes pueden negarse a contestar. Las razones pueden ser muchas y no ser las mismas para todos los participantes. Puede que algunos no se nieguen contundentemente pero expresen dudas, reservas u hostilidad.

Aprenderá a distinguir los diferentes grados de negativa (por ejemplo las dudas y las negativas contundentes). El hecho de obtener la cooperación de los participantes dependerá de su educación e imaginación.

No se debe forzar a los participantes para que contesten a la entrevista en general o a cualquier parte de la encuesta. Sin embargo, cuantos más participantes se nieguen, menos representativa de la población entera será la encuesta.

Tratar las negativas Prepárese para obtener la cooperación de un participante que no quiere que le entrevisten. En general, si se muestra agradable y actúa con tacto y profesionalidad, la mayoría de los participantes cooperarán.

El siguiente cuadro le ayudará a tratar algunas situaciones de negativa:

Si...	Entonces...
El participante está a la defensiva	<ul style="list-style-type: none">• Muéstrese paciente y comprensivo.• Parezca estar de acuerdo con su posición y entenderla diciendo algo parecido a "Puedo entender esto" o "Vd. seguramente tiene derecho a sentir esto".• Comunique la importancia de la encuesta al participante.
Parece que ha llegado en mal momento	Inténtelo otra vez más tarde.
Parece que el participante ha entendido mal la razón por la que ha venido	Intente explicárselo de nuevo.
Piensa que le pueden decir que no	Intente irse y proponga volver más tarde antes de oír un "no" contundente o parcial.

Sigue en la página siguiente

Aptitudes necesarias para las entrevistas, continuación

Problemas de idioma

Dese cuenta de que si utiliza "intérpretes de conveniencia" (como miembros de la familia o del hogar del participante, el jefe del pueblo o personal de la casa), puede inscribir datos incorrectos

Si no obtiene bastante cooperación por culpa de la barrera lingüística, señáleselo a su supervisor.

Cómo rellenar el Instrumento STEPS

Introducción Una vez que se ha adaptado, traducido e impreso el Instrumento STEPS, está listo para ser utilizado durante la encuesta.

Se tiene que rellenar un Instrumento por cada participante entrevistado y medido. Se tienen que rellenar todos los elementos del Instrumento para que la respuesta sea válida.

carátula Una parte de la carátula de cada Instrumento contiene informaciones que permiten identificar a los participantes, por ejemplo su nombre. Es muy importante que estos detalles sean confidenciales en todo momento. Convendría decirles a los participantes que esas informaciones no se divulgarán.

Secciones principales y ampliadas El Instrumento contiene, para cada Step, opciones de respuesta que tendrá que rellenar para las secciones principales y ampliadas.

Párrafos introductivos Cuando una sección viene introducida por un párrafo, léaselo al participante antes de hacer las preguntas de la sección.

Códigos de identificación El siguiente cuadro presenta instrucciones sobre los diferentes códigos de identificación que hay que rellenar en el Instrumento STEPS. El comité de coordinación y/o el coordinador del sitio crearán los códigos en la fase de planificación.

Tipo de código	Descripción
Distrito	Utilice el código local del distrito que encontrará en la lista preparada por el coordinador de sitio.
Centro/pueblo (conglomerado/ hogar)	Utilice los códigos locales de los centros en las ciudades y los códigos de los pueblos en zonas rurales, códigos que le serán comunicados por el coordinador de sitio.
Identificación del entrevistador	Código del entrevistador para Step 1 y Step 2.
Número de identificación del entrevistado	Código único de identificación del participante.
Código de identificación del técnico	Código del técnico para Step 2 y Step 3 (en una clínica).

***Nota:** Los códigos del entrevistador y el del técnico pueden ser los mismos si el mismo equipo realiza Step 1 y Step 2 a la vez.

Sigue en la página siguiente

Cómo rellenar el Instrumento STEPS, Continuación

Introducir las respuestas de los participantes

Para cada pregunta del Instrumento, puede haber una respuesta posible o más. Cada una de esas respuestas posibles tiene un código asociado. Tendrá que marcar las respuestas correspondientes o rellenar las casillas con la respuesta del participante. Por ejemplo:

Pregunta	Respuesta	Código
24 ¿Fuma usted actualmente algún producto de tabaco , como cigarrillos, puros o pipas?	Sí ¹ No ² Si No, saltar a T6	T1
45 ¿Cuántas porciones de fruta come en uno de esos días? (UTILIZAR LA CARTILLA DE IMÁGENES)	Número de porciones <u>0 5</u> No sabe 77	D2

Instrucciones para los saltos

Las instrucciones para saltar de una pregunta a otra se encuentran en la columna "Respuesta", al lado de la respuesta. Tendrá que seguir esas instrucciones si el participante contesta de cierta manera a la pregunta.

Si necesita añadir notas (por ejemplo si la tensión se midió en el brazo izquierdo en vez de en el derecho), escríbalas en el margen izquierdo.

Respuesta "No sabe"

El siguiente cuadro muestra cómo introducir la respuesta del participante si ésta no es estándar. Esta solución tiene que ser el último recurso.

Si el participante dice que	Y el número de <input type="checkbox"/> es de	Introduzca
No sabe	<input type="checkbox"/>	7
No se acuerda	<input type="checkbox"/>	77
No sabe	<input type="checkbox"/>	777
No se acuerda	<input type="checkbox"/>	777
No aplicable	<input type="checkbox"/>	8
Rehúsa	<input type="checkbox"/>	88
No aplicable	<input type="checkbox"/>	888
Rehúsa	<input type="checkbox"/>	888

Instrucciones STEPS en relación con las preguntas

Para más información sobre cómo rellenar cada pregunta y tomar medidas, diríjase a las Instrucciones STEPS en relación con las preguntas en la Parte 5.