

Presidente de la Nación
Dr. Néstor Carlos Kirchner

Jefe de Gabinete de Ministros
Dr. Alberto Ángel Fernández

Subsecretario de la Gestión Pública
Dr. Juan Manuel Abal Medina

**Director Nacional Alterno del Proyecto
de Modernización del Estado BIRF-4423 AR**
Lic. Christian Asinelli

Directora de la Oficina Nacional de Innovación de Gestión
Arq. Carmen Porqueres de Sycz

Director de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión
Lic. Eduardo Halliburton

**Editado por la Subsecretaría de la Gestión Pública
y el Proyecto de Modernización del Estado BIRF-4423 AR**

Documento elaborado por:

Lic. Esteban Font Guido

Profesionales intervinientes:

Mariano Montes

Camilo Juan Unamuno

Publicación de la Subsecretaría de la Gestión Pública
Dirección de Calidad de Servicios y Evaluación de Gestión
Av. Roque Sáenz Peña 511, 7° piso, Oficina 704.
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
e-mail: participacion@sgp.gov.ar

Producción:

Unidad Sociedad Civil y Participación

Edición, corrección y composición general:

Unidad de Información y Comunicación

Programa Carta Compromiso con el Ciudadano.

Buenos Aires, enero de 2007.

Sumario

INTRODUCCIÓN	5
PRIMERA PARTE	
ESTUDIOS CUANTITATIVOS	7
¿QUÉ ES UNA ENCUESTA?	9
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ENCUESTAS	9
TIPOS DE ENCUESTAS	10
ETAPAS EN LA ELABORACIÓN DE UNA ENCUESTA	11
ETAPA 1: FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	11
ETAPA II: DISEÑO DE LA MUESTRA	12
ETAPA III: CONFECCIÓN DEL CUESTIONARIO	16
ETAPA IV: TRABAJO DE CAMPO (RECOLECCIÓN DE LOS DATOS)	18
ETAPA V: TAREAS POSTERIORES A LA RECOLECCIÓN DE DATOS	21
ETAPA VI: PROCESAMIENTO	22
ETAPA VII: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS	22
BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA	23
SEGUNDA PARTE	
GUÍA PARA EL PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS EN BASE AL PROGRAMA SPSS	25
INTRODUCCIÓN	27
A. EL PROGRAMA SPSS	28
B. COMPONENTES DEL PROGRAMA	28
1. BASE DE DATOS (DATA)	28
2. SYNTAX	32
3. OUTPUT	37

TERCERA PARTE

MODELO DE PREGUNTAS PARA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS 49

- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO (INCLUYE LA BRINDADA POR EL PERSONAL) 51
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL ORGANISMO DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 58
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA DURANTE LA GESTIÓN DE UN RECLAMO/ CONSULTA/ SUGERENCIA 65
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL TRAMITE O LA GESTIÓN REALIZADA EN EL ORGANISMO 70
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO GENERAL DEL ORGANISMO 77

Introducción

La **Unidad Sociedad Civil y Participación** fue creada en el marco del **Programa Carta Compromiso con el Ciudadano**, con el objetivo de fomentar y estimular la relación entre la Administración Pública Nacional y los ciudadanos. La función central de la Unidad consiste en brindar asistencia técnica a los organismos firmantes de la Carta Compromiso, en lo que hace a la puesta en práctica de herramientas que faciliten la participación de los ciudadanos en la implementación de las políticas públicas. De esta manera, se propone establecer los mecanismos necesarios para que esta relación sea permanente y permita que los ciudadanos sean escuchados (cuando se elaboran los programas, se definen y diseñan los servicios, se establecen los niveles de calidad de la prestación y se evalúan los resultados); informados (con sencillez, claridad, y oportunamente); y reciban una respuesta o solución en el caso de que hubiera algún problema con el funcionamiento del organismo.

Entre las distintas herramientas impulsadas por la Unidad se encuentran las encuestas de satisfacción y expectativas. Estos estudios constituyen mecanismos de consulta cuyo objetivo principal es identificar, describir y analizar los niveles de satisfacción, expectativas y nuevas demandas que la ciudadanía tiene respecto de los organismos públicos.

La puesta en práctica de este tipo de instrumento de consulta, se encuentra asociada a la vocación por fomentar canales de participación directa de la ciudadanía, en la gestión de las políticas públicas. Desde el punto de vista del ciudadano, su participación se vincula directamente con acciones de control del poder del Estado, de los actos del gobierno, de la gestión y del desempeño de las instituciones públicas, e implica nuevas formas de canalizar demandas y reclamos, fortaleciendo sus derechos y garantías para el ejercicio de una ciudadanía plena.

Desde la perspectiva de los organismos públicos, este tipo de participación les permite obtener información relevante para la toma de decisiones sobre diversos aspectos: necesidades y expectativas que debe cubrir, atributos de calidad de un servicio específico, cambios en la

demanda, nivel de satisfacción, características de un grupo concreto de población, requerimientos de los usuarios directos y prioridades para la implementación de las mejoras. Por otra parte, la información que los usuarios brindan a través de dichos métodos de consulta y participación genera un conjunto de insumos necesarios a toda gestión, para optimizar su funcionamiento y lograr altos índices de calidad en los servicios prestados.

El presente documento constituye un aporte para acercar a los organismos la metodología necesaria que permita poner en práctica este tipo de mecanismo de consulta. En tal sentido, en las próximas páginas el lector podrá encontrar tres de los aspectos más importantes a tener en cuenta en todo proceso de diseño, implementación y procesamiento de encuestas. El primero de dichos aspectos se encuentra relacionado con la caracterización de esta herramienta, las posibles variantes de encuestas que existen, la definición de los marcos muestrales y los pasos que deben ser respetados para lograr una eficiente aplicación del instrumento (primer parte del documento).

El segundo aspecto relevante está vinculado con la obtención de los resultados de la encuesta. Para ello, la segunda parte aborda las características principales del programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) y la forma en que éste debe ser utilizado para lograr un óptimo procesamiento de la información. Por último, la tercera parte del libro está dedicada a exponer modelos de preguntas que pueden ser replicadas en encuestas utilizadas por organismos de la Administración Pública, de forma tal que se le facilite al lector el diseño de los cuestionarios.

Desde la Unidad Sociedad Civil esperamos que esta publicación resulte un aporte importante para los organismos públicos, tanto en lo que hace al acceso a este tipo de herramientas de consulta como al objetivo central de continuar fomentando la relación entre la ciudadanía y el Estado. Asimismo, la Unidad Sociedad Civil y Participación queda a disposición de todos aquellos que deseen llevar adelante este tipo de iniciativas, brindando asesoramiento y asistencia técnica.

Lic. Matías Triguboff

Coordinador Unidad Sociedad Civil y Participación
Buenos Aires, Enero de 2007



PRIMERA PARTE
ESTUDIOS CUANTITATIVOS

El presente apartado tiene como objetivo central describir las características principales que poseen las encuestas. En tal sentido, se exponen las ventajas y desventajas que existen en la utilización de este tipo de herramientas, así como también como los aspectos relevantes y las etapas que deben ser consideradas durante su diseño e implementación. Si bien se trata de una aproximación a este tipo de metodologías cuantitativas, consideramos que constituye una importante guía práctica para todos aquellos que deseen llevar a cabo encuestas en organismos públicos.

¿QUÉ ES UNA ENCUESTA?

La encuesta es un diseño o estrategia general no experimental, que permite contrastar las hipótesis de investigación con información sobre características de una población determinada. En efecto, constituye una de las formas más utilizadas para indagar sobre las características principales de un segmento poblacional y/o para conocer las opiniones, experiencias y expectativas de grupos de personas. Esta técnica permite recabar una serie de datos en un amplio número de casos.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LAS ENCUESTAS

Entre las **ventajas** y **desventajas** de la utilización de encuestas como método de consulta se encuentran:

◆ **Ventajas**

- a) Proporciona un conocimiento de primera mano de la realidad y contribuye a realizar mediciones precisas.
- b) Permite investigar grandes poblaciones, obteniendo datos –como por ejemplo, habitantes de una localidad, segmentos de consumidores, empleados de grandes organismos- que pueden ser estudiados accediendo a pequeñas muestras representativas con excelentes niveles de exactitud, dentro de los márgenes propios del error de muestreo.
- c) Para explicitar información recurre al lenguaje sobre temas abstractos o complejos que no se desprenden solamente de la observación de actitudes. En tal sentido, se pueden obtener por este medio, declaraciones sobre los fines, razones y propósitos –aún en el perfil cerrado que ofrece un estilo cuantitativo- el cual es de imposible acceso por observación de conductas.

◆ Desventajas

- a) No permite profundizar el conocimiento, en tanto, ofrece únicamente información extensiva, lo cual a fuerza de ser su principal virtud, constituye a la par su mayor desventaja para quienes persiguen la búsqueda de información intensiva (como es el caso de los grupos focales o las entrevistas en profundidad).
- b) Tiene un costo importante en recursos humanos y económicos.

TIPOS DE ENCUESTAS

Dentro del Programa Carta Compromiso con el Ciudadano, existen varios **tipos de encuestas**, entre las que se destacan:

Encuestas de expectativas: indagan sobre lo que el ciudadano necesita y espera de un servicio (la calidad esperada).

Encuestas de satisfacción: miden la opinión sobre el servicio recibido y relevan la experiencia del ciudadano durante la prestación. La satisfacción se define como la coincidencia entre la valoración que los ciudadanos hacen de un servicio (percepción) y su opinión sobre lo que éste debería brindarle (expectativa).

Índice de satisfacción: consiste en la administración de encuestas a los ciudadanos de determinados servicios, en las que se indaga sobre una serie de temas que, posteriormente, se traducen en un “puntaje” que permite calificar el desempeño del organismo desde las experiencias concretas de los ciudadanos. En esta calificación (obtenida a nivel de atributo, servicio y organismo en general) reside su novedad y es lo que las distingue de las encuestas de satisfacción tradicionales. Asimismo, los índices de satisfacción constituyen un instrumento esencial de participación, en tanto se basan principalmente en la construcción de preguntas cerradas con escalas numéricas que se traducen en un puntaje, permiten también obtener promedios y una calificación para cada dimensión de estudio. De esta manera, a partir de los puntajes obtenidos en preguntas, atributos y dimensiones, puede realizarse una calificación final de cada servicio.

ETAPAS EN LA ELABORACIÓN DE UNA ENCUESTA

La implementación de encuestas supone el seguimiento de un procedimiento que se inicia con el *diseño* (formulación de los objetivos e interrogantes, elección de opciones metodológicas) y continúa con la *construcción de muestras*, en el caso en que se decida guardar representatividad estadística. De forma paralela se operacionalizan las dimensiones y variables bajo indagación, a partir de su traducción en un *cuestionario o guía de preguntas*. Por último, el procedimiento de implementación de encuestas conlleva a la puesta en práctica de la *recolección de datos* por diversas vías (depende del tipo de metodología escogida), el *procesamiento*, el *análisis de la información* y la *presentación final de los resultados*.

ETAPAS PARA EL DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UNA ENCUESTA

- I FORMULACIÓN DE OBJETIVOS
- II DISEÑO DE LA MUESTRA
- III CONFECCIÓN DEL CUESTIONARIO
- IV TRABAJO DE CAMPO (RECOLECCIÓN DE LOS DATOS)
- V TAREAS POSTERIORES A LA RECOLECCIÓN DE DATOS
- VI PROCESAMIENTO
- VII ANÁLISIS DE LOS DATOS y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

ETAPA I: FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1. Definir los propósitos del estudio o la investigación

Lo primero que se debe hacer es establecer cuáles son las finalidades, es decir, para qué ha de servir la información que generará la encuesta. En otras palabras, aquellos encargados del estudio (funcionarios políticos o técnicos), deben definir a priori cómo van a contribuir los datos obtenidos a la mejora de la gestión. En esta dirección, quienes encargan la encuesta deben definir claramente estos tres puntos:

- Para qué se quiere hacer el estudio.
- De qué decisiones concretas no están seguros y sobre las cuales necesitan más información.
- Qué quieren saber exactamente.

Si estos puntos no están claros, lo más probable es que, aún cuando se realice formalmente bien el diseño, los resultados de la encuesta generen insatisfacción en quienes la han encargado o, en el peor de los casos, no sean de ninguna utilidad.

2. Definir los objetivos de la encuesta

El punto anterior está vinculado con el “para qué ha de servir la encuesta” y con la toma de decisiones, mientras que esta etapa se vincula con los objetivos informativos, es decir, con el “qué vamos a conocer” o “qué información queremos obtener” mediante la encuesta.

En este caso, es el técnico responsable del estudio quien debe precisar con la colaboración y aprobación de los responsables en el organismo, los objetivos que deben alcanzarse para conseguir las finalidades previamente establecidas. Estos objetivos deben ser lo más concretos posibles y estar bien especificados y cuantificados.

Ejemplos de objetivos operativos definidos para realizar las encuestas son los que se mencionan a continuación.

- Conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos que utilizan el transporte automotor de colectivos en la ciudad.
- Establecer segmentos de población, por sexo, edad y nivel socioeconómico, en relación a las necesidades sentidas de prestación social.
- Establecer segmentos de población por nivel socioeconómico, en relación a su satisfacción con la actual prestación de los servicios telefónicos por parte de las empresas privadas.

ETAPA II: DISEÑO DE LA MUESTRA

Habiéndose definido los objetivos del estudio y la población sobre la cual se implementará la encuesta, se debe definir la manera de acceder a dicho grupo de personas. En tal sentido, el coordinador del proyecto debe escoger entre dos opciones posibles: a) realizar un censo o b) escoger una muestra de la población.

En el primer caso, se trata de una metodología que implica encuestar a la totalidad del universo. Si bien este tipo de estrategias evita posibles sesgos o errores en la selección de los encuestados, haciendo más confiables y representativos los datos obtenidos, existen varios inconvenientes con los censos. Por un lado, existen limitaciones de tiempo, debido a que en ciertas ocasiones, encuestar a toda la población puede demandar más tiempo del que se dispone para la obtención de los resultados. Por el otro, hacer un censo suele ser muy costoso, tanto por la magnitud del estudio (el cual depende del tamaño del universo), como por el hecho de que acceder a

TODA la población relevada conlleva costos mayores de acceso (extender horario de trabajo, trasladarse a zonas más alejadas, tener que realizar varias visitas a un mismo hogar o institución, etc.).

Es desde este punto de vista que se recomienda realizar encuestas en base a muestras de población. Sin embargo, al diseñarse un muestreo hay que tener en consideración que el mismo debe ser realizado de la manera más eficiente posible para reducir errores en el proceso de selección del grupo de personas que van a participar en el estudio. Esto es así en tanto que una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos. Debe señalarse que existen dos tipos de muestreo: *No probabilístico* y *Probabilístico*.

No probabilístico: Es aquel en el cual la teoría de la probabilidad no interviene para nada en la selección de la muestra, siendo imposible valorar el error de muestreo. Por lo general, éstos no se usan para trabajos de corte científico, prefiriéndose para ello los muestreos probabilísticos. No puede calcularse el error de muestreo. Entre los tipos de muestreos No Probabilísticos se destacan: *muestreo de Conveniencia*, de *Juicios*, por *Cuotas*, de *Bola de Nieve* y *Discrecional*¹. Aunque éstas encuestas carecen de representatividad estadística (y por ello no aseguran el conocimiento del universo, ya que no son generalizables) pueden ser útiles para mostrar ciertas tendencias o acceder a indicios sobre las percepciones y expectativas de la población sobre la que se efectúa la consulta.

Probabilístico: es aquel que otorga una probabilidad conocida, no nula, de integrar la muestra a cada una de las unidades de análisis de la población objeto de estudio. Cuando la probabilidad de inclusión es la misma para todos los elementos de la población objeto, se dice que el método es equiprobabilístico. Entre los métodos de muestreo probabilísticos más utilizados en investigación encontramos: *Muestreo aleatorio simple*, *Muestreo estratificado*, *Muestreo sistemático*, *Muestreo polietápico o por conglomerados*². En este caso, al trabajar con muestras representativas es posible inferir que los resultados obtenidos son aplicables a la totalidad del universo estudiado.

1. Para más información ver bibliografía al final de la Primera Parte (página 23).

2. Para más información ver bibliografía al final de la Primera Parte (página 23).

Elección del tamaño de muestra para la encuesta:

Dado que al realizarse un muestreo (y no un censo) se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, la elección del tamaño de la muestra es muy importante. En este marco, la estadística nos permite calcular, sólo para las muestras probabilísticas, cuál es el error que se está cometiendo con el muestreo. Dicho error tiende a disminuir a medida que aumenta el tamaño de la muestra. Para calcular el nivel de error lo primero que debe contemplarse es si el universo es finito o infinito. Se consideran **finitos** a los universos con menos de 99.999 personas e **infinitos** a los que superan dicha cantidad.

Cuando se trata de **poblaciones finitas**, la manera más rápida de calcular cuántos casos se deben realizar es: $n = N/0.0025*(N-1)+1$, donde:

n = cantidad de casos que deben realizarse.

N = tamaño del universo (recordemos que por universo se entiende la **totalidad** de la población analizada y sobre la cual se extraerá una muestra).

0.0025= es el nivel de error aceptado, el cual en este caso es de +/- 5% (máximo nivel de error sugerido). Este número surge de multiplicar por sí mismo el margen de error aceptado. De esta manera, si se deseara tener un nivel de error no mayor al 4%, habría que multiplicar $0.4*0.4=0.0016$.

Veamos un ejemplo: si uno quiere realizar una encuesta en un organismo cuyo universo es de 1800 personas, con un nivel de error no mayor al 5%, la ecuación sería la siguiente:

$$n = 1800/0.0025*(1800-1)+1$$

$$n = 327$$

Por consiguiente, si se tiene un universo de 1800 personas, se debería realizar 327 encuestas para tener un nivel de error de +/- 5%. Esto significa que los resultados obtenidos pueden variar un 5% respecto a la realidad. En otras palabras, si un organismo posee un 85% de satisfacción por parte de los ciudadanos, este dato puede estar errado en un 5% (para arriba o para abajo) de la satisfacción real del universo relevado.

En el caso de **poblaciones infinitas** (superiores a las 100.000 personas), la fórmula para calcular de manera sencilla el nivel de error de la muestra es levemente distinta. En este caso, no se obtendrá como resultado de la

ecuación la cantidad de casos, sino directamente el nivel de error. Esto implica que hay que poner la cantidad de casos que se desean realizar y la fórmula nos dirá qué nivel de error tendremos. En este marco, la fórmula es la siguiente: $9600/n =$ del resultado obtenido se le extrae la raíz cuadrada y así se obtiene el nivel de error.

9600 = siempre debe ponerse este número.

n = cantidad de casos que se estima realizar.

Veamos nuevamente un ejemplo: en este caso, se quieren hacer 400 encuestas.

a) $9600/n$

b) $9600/400$

c) 24 (se debe obtener la raíz cuadrada de este número).

d) nivel de error = 4.8%

De esta manera, cada vez que se realicen 400 encuestas en un universo infinito se obtendrán resultados con un nivel de error de +/- 4.8%.

Para simplificar la obtención del error muestral en poblaciones infinitas, se expone a continuación una serie de ejemplos sobre el nivel de error que se tendrá, según la cantidad de encuestas realizadas.

CANTIDAD DE CASOS	NIVEL DE ERROR
1200	+/- 2,8 %
1000	+/- 3 %
800	+/- 3,4 %
600	+/- 3,9 %
500	+/- 4,3 %
400	+/- 4,8 %
300	+/- 5,6 %
200	+/- 6,9 %
100	+/- 9,8 %
50	+/- 13,9 %

◀ mínimo sugerido

ETAPA III: CONFECCIÓN DEL CUESTIONARIO

Esta etapa debe ser desarrollada por los técnicos responsables de la realización de la encuesta. Implica la selección de las dimensiones o variables que permitirán operacionalizar los objetivos y elaborar el instrumento de recolección de datos (cuestionario). Puede contar con preguntas cerradas (donde ya están dadas de antemano las respuestas posibles) y abiertas (en las cuales los encuestados tienen la posibilidad de ofrecer cualquier respuesta que consideren necesaria). Se recomienda que las preguntas sean expuestas claramente y sin ambigüedades, para evitar malas interpretaciones. Asimismo, es importante calcular el tiempo de duración del cuestionario, ya que según el tipo de encuesta seleccionado y la metodología de recolección de datos escogida, variará la cantidad de preguntas plausibles de ser incorporadas al cuestionario y la duración de la encuesta.

Estructura de un Cuestionario Tipo

A continuación se expone la temática general que suele estar presente en los cuestionarios elaborados para organismos públicos (en el anexo de este documento se adjuntan preguntas concretas para que el lector pueda acceder a ejemplos aplicables a nuestras instituciones).

- ◆ **Nivel de información:** se busca indagar el grado de conocimiento sobre el desempeño general y específico del organismo y los servicios/productos que éstos brindan. Asimismo, este bloque de preguntas debe permitir identificar canales de comunicación más frecuentemente utilizados por los ciudadanos para enterarse de los servicios que presta el organismo como así también la evaluación que realizan de cada uno de estos medios.
- ◆ **Grado de satisfacción:** se pretende conocer el grado de satisfacción que los ciudadanos poseen acerca de diversos aspectos específicos relacionados con el desempeño del organismo (*atención al público, tiempos de demora, infraestructura, calidad del servicio, etc.*). A su vez, suelen incorporarse también en este bloque, preguntas vinculadas con la satisfacción global respecto a la gestión del organismo y su evolución en los últimos años.
- ◆ **Expectativa global:** junto al nivel de satisfacción, se recomienda incluir un bloque con preguntas sobre las expectativas que los ciudadanos tienen en relación a todos los aspectos específicos y generales vinculados con el

desempeño del organismo. Se trata de indagar la importancia que cada encuestado le atribuye a los distintos atributos del servicio y su percepción acerca de cómo debe ser prestado el servicio brindado por el organismo. La información obtenida en este bloque de preguntas permite realizar comparaciones con los resultados que surjan en las preguntas sobre grado de satisfacción, pudiendo así establecer prioridades en el diseño de la gestión.

◆ **Posición del servicio en comparación a otros organismos similares:** este bloque está destinado a identificar grados de satisfacción con los servicios prestados por organismos comparables, de forma tal de contar con información que permita no sólo conocer el posicionamiento que tiene el organismo en la ciudadanía, sino también establecer metas u objetivos a partir de experiencias plausibles de ser imitadas.

◆ **Sugerencias de mejora:** con independencia de las valoraciones de los usuarios, cuando se les solicita *sugerencias de mejora*, estamos obteniendo, en realidad, quejas encubiertas que, por ser habitualmente muy concretas, nos permiten identificar los problemas que devienen en una baja valoración. De esta manera, se recomienda incluir preguntas abiertas que permitan al encuestado expresar su opinión sobre aquellos aspectos que deben ser mejorados y sobre cómo hacer para lograr una mayor eficiencia en la prestación específica y/o general de los servicios.

◆ **Datos de clasificación:** se trata de información relevante acerca de las características del universo encuestado. Esta información puede ser sociodemográfica (edad, sexo, lugar donde habita, composición familiar, etc.) o socioeconómica (variables que permiten reconstruir el perfil social del entrevistado o estrato socioeconómico al que pertenece). Asimismo, en aquellos casos donde el encuestado no es un individuo particular, sino un representante de una organización, pueden incluirse preguntas relacionadas con las características generales de la misma.

Los datos de clasificación constituyen un instrumento de análisis indispensable al momento de realizar una indagación pormenorizada de los resultados de las encuestas, dado que permiten establecer variaciones en el grado de conocimiento, expectativas y satisfacción según el estrato social del entrevistado o las características de la organización. Se ha observado en reiteradas ocasiones que el nivel socioeconómico del encuestado tiende a incidir sobre las opiniones que el ciudadano tiene sobre el desempeño de los organismos.

ETAPA IV: TRABAJO DE CAMPO (RECOLECCIÓN DE LOS DATOS)

Se denomina trabajo de campo al conjunto de las acciones que tienden a localizar a las personas que deben contestar las preguntas, la gestión y la administración de los cuestionarios o métodos alternativos de recolección de la información deseada.

Existen **cuatro metodologías principales para la recolección de los datos** a través de encuestas:

a) Encuestas personales: implican formular preguntas directas cara a cara a un grupo de personas. Este tipo de encuestas otorga mayor flexibilidad en la obtención de la información, ya que permite gran libertad en cuanto al formato y la longitud del instrumento. Por otro lado, la interacción directa facilita la comprensión de las preguntas, permite aclararlas e introducir variantes (mostrar objetos o fotografías) que otro tipo de encuestas no permite.

b) Encuestas telefónicas: estas encuestas implican el contacto telefónico con una muestra de encuestados seleccionados entre una población con ciertas características. La accesibilidad mutua permite aclarar preguntas, realizar sondeos y acotar la extensión del instrumento cuando el entrevistado se muestra cansado.

c) Encuestas autoadministradas: esta metodología supone el llenado del cuestionario por parte de los propios ciudadanos sin asistencia de encuestadores. Por tal motivo, requiere un diseño claro y fácilmente comprensible. Generalmente se usan cuando no se trabaja con muestras estadísticamente representativas, ya que muchas veces no puede controlarse quiénes son los que responden efectivamente.

d) Encuestas vía e-mail: al igual que para el caso de las encuestas autoadministradas, éstas deben mantener un diseño comprensible y amigable. Tampoco pueden asociarse a encuestas con representatividad estadística. Se caracterizan por su bajo costo y fácil implementación, pero su nivel de rechazo es alto.

También se pueden clasificar las encuestas en función de la **regularidad de su implementación:**

a) Encuestas permanentes: son aquellas que se diseñan de manera tal que la recolección de datos no se programa para un período determinado de

tiempo, sino que se efectúa de manera continua. A medida que se incorporan nuevos datos se van procesando y obteniendo resultados. Por estas características no son susceptibles de estar basadas en muestras representativas en términos estadísticos. No obstante, son útiles para mostrar tendencias y constituyen un modo de “testeo” permanente de los servicios de los organismos.

b) **Encuestas periódicas:** a diferencia de las anteriores, estas encuestas se efectúan durante determinados períodos del año. Su utilidad reside en que permiten efectuar comparaciones entre los resultados obtenidos en los distintos momentos y da una idea de la evolución del tema que se consulta.

c) **Encuestas ad-hoc:** se realizan, por ejemplo, en el marco de un evento en el que se le solicita a los concurrentes que voluntariamente respondan a un determinado cuestionario. En este caso, si bien la información puede ser útil, no es posible establecer generalizaciones a través de ella.

La selección del tipo de metodología de recolección de datos se encuentra determinada directamente por los objetivos que se persiguen en el estudio, las características del organismo (tipo de servicio que se brinda, universo relevado, etc.) y por el presupuesto de que se dispone para la implementación de la investigación.

PRINCIPALES DETERMINANTES EN LA SELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA*

1. Objetivos de la investigación	
2. Tipo de servicio que brinda el organismo	Informativo Asistencial Trámites Otros
3. Segmento del universo	Ciudadanos Organizaciones de la Sociedad Civil Empresas Gestores y/o profesionales Otros
4. Relación con el organismo	Potenciales usuarios Usuarios actuales Usuarios recientes Otros
5. Presupuesto	

* Elaborado en base a la *Guía de Orientación para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Encuestas de Satisfacción*, Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid, 2006.

Cada **metodología** presenta una serie de ventajas comparativas que pueden resumirse de la siguiente manera*:

	Encuesta autoadministrada	Encuesta personal	Encuesta telefónica	Encuesta vía e-mail
Cantidad de datos que pueden recopilarse	Regular	Excelente	Muy buena a Regular	Regular
Flexibilidad	Deficiente	Excelente	Buena	Deficiente
Sesgo de la muestra (tasa de respuesta)	Deficiente a Buena	Excelente	Buena	Deficiente a Buena
Costo directo por entrevista terminada	Excelente	De deficiente a Buena	Buena	Excelente
Requerimientos de tiempo	Buena a Excelente	De deficiente a Buena	Buena a Excelente	Regular
Problemas administrativos	Muy Buena	Deficiente	Buena	Muy Buena

* *Elaborado en base a la Guía de Orientación para la Realización de Estudios de Análisis de la Demanda y de Encuestas de Satisfacción, Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid, 2006.*

Mas allá de la metodología que se haya seleccionado, las tareas de campo incluyen la necesidad de realizar una capacitación previa con todos los encuestadores que implementarán las encuestas o coordinarán la recolección de los datos. Comúnmente, esta capacitación incluye la redacción de un breve manual de instrucción, donde despejan todas las inquietudes respecto a cómo se realiza el proceso de selección de los entrevistados y se aclaran todos los aspectos generales y específicos del cuestionario (principalmente aquellos vinculados a preguntas que corren el riesgo de ser mal interpretadas o que suscitan mayor cantidad de problemas de comprensión).

Asimismo, la tarea de recolección de datos debe ser permanentemente supervisadas por el personal a cargo de la coordinación del estudio. Esta supervisión pretende evitar que durante la puesta en práctica del estudio los encuestadores cometan errores en la metodología de trabajo y en la formulación de las preguntas. De igual forma, se busca evitar la adulteración de los cuestionarios o los errores de consistencia.

Esta supervisión puede realizarse:

- a) **Personalmente:** mediante la visita al establecimiento donde los encuestadores se encuentran realizando el trabajo o acompañándolos a realizar el trabajo donde corresponda. Esta supervisión debe ser esporádica de modo tal de no condicionar, de forma permanente, el trabajo de los encuestadores.
- b) **Vía telefónica:** este tipo de supervisión sólo puede realizarse cuando se trata de encuestas donde se registra el número de teléfono del entrevistado. Se trata de una supervisión menos costosa y permite cubrir una mayor proporción de encuestas. Sin embargo, para que ésta sea efectiva debe existir un riguroso control sobre la recolección de los teléfonos de los encuestados.

ETAPA V: TAREAS POSTERIORES A LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Una vez realizadas las encuestas, el personal a cargo del proyecto debe dar inicio a la depuración, codificación y grabación de los cuestionarios. Las primeras dos tareas se encuentran relacionadas con la necesidad de revisar la consistencia de los datos recolectados, evitando así errores u omisiones en el llenado de los cuestionarios. Una vez que estos trabajos han sido completados, se puede iniciar la grabación de los datos en la computadora.

- ◆ **Depuración:** en esta fase se comprueba que los cuestionarios estén completos y se realiza una primera revisión de las inconsistencias que puedan detectarse en la información recogida por los encuestadores. Se trata de la última revisión antes de iniciar la carga de los datos en la computadora.
- ◆ **Codificación:** consiste en la asignación de un código numérico a cada una de las respuestas existentes en el cuestionario. Generalmente el cuestionario incluye el código correspondiente a cada una de las posibles alternativas de respuesta. Sin embargo, en ocasiones deben realizarse las respuestas dadas para que no haya problemas de inconsistencia. En muchos cuestionarios suelen dejarse preguntas abiertas que luego deben ser codificadas.
- ◆ **Grabación:** en esta fase se cargan todos los datos en una computadora (en programas del tipo Microsoft Excel, SPSS u otro similar). Además, en esta etapa se define también el formato de salida de la información (cómo serán expuestos los cuadros, qué variables serán recategorizadas o reagrupadas y qué cruces de información se establecerán), a la vez que introducen los controles que permiten minimizar los errores de grabación.

ETAPA VI: PROCESAMIENTO

Cuando la totalidad de los datos fueron cargados en la computadora comienzan las tareas de procesamiento estadístico de los datos relevados. Dichas tareas suelen ser llevadas a cabo por especialistas en estadística, quienes utilizan comúnmente el **Programa SPSS**. En el capítulo siguiente del presente documento se realiza un detallado seguimiento de los pasos que deben cumplirse para poder procesar una encuesta. Sin embargo, en este apartado debe señalarse que el procesamiento concluye una vez que se han obtenido las tablas o cuadros con los porcentajes de respuestas obtenidas en cada categoría y con los cruces de variables que se considere necesario realizar.

ETAPA VII: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

En relación a la presentación de la información es necesario recordar, para organizar adecuadamente la misma, que las encuestas tienen por objetivo principal ayudar a los responsables de los organismos y/o a los encargados de los procesos de mejora, en la toma de decisiones. Por lo tanto, la información final ha de ser muy clara incluyendo únicamente aquella relevante para las decisiones que hay que tomar. Se recomienda que una vez procesados los datos y obtenidos los cuadros correspondientes, el informe sea redactado con el apoyo de gráficos y cuadros, debidamente seleccionados para no abrumar de información al lector. En tal sentido, en ocasiones es preferible presentar un gráfico, dado que éste permite sintetizar la información contenida en más de un cuadro, facilitando así la lectura.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

- ◆ **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN ORGANIZACIONES, MERCADO Y SOCIEDAD**
VIEYTES, RUT
EDITORIAL DE LAS CIENCIAS.
BUENOS AIRES, 2004.

- ◆ **PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
BUENOS AIRES, 2002.

- ◆ **SERIE DE INVESTIGACIONES SOBRE CIUDADANÍA Y ORGANISMOS PÚBLICOS (2004-2005)**
PROGRAMA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS
BUENOS AIRES, 2006.

- ◆ **GUÍA DE ORIENTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA Y DE ENCUESTAS DE SATISECCIÓN**
MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
MADRID, 2006.

2

SEGUNDA PARTE
GUÍA PARA EL
PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS
EN BASE AL PROGRAMA SPSS

INTRODUCCIÓN

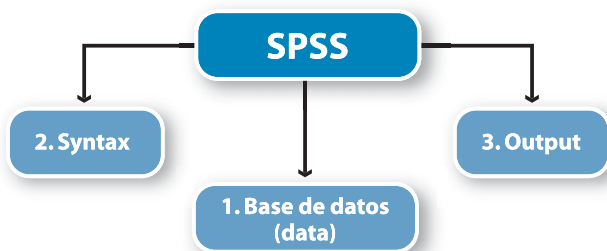
En la primera parte hemos visto los aspectos generales que deben ser contemplados durante el diseño e implementación de una encuesta. Sin embargo, una vez que las encuestas regresan al organismo y los datos son cargados en la computadora, deben iniciarse las tareas de procesamiento de la información. En este marco y dada la importancia que adquiere el armado de la base de datos y la obtención de resultados estadísticos, se ha considerado necesario impulsar un apartado que sirviera como instructivo básico para todos aquellos que se encuentren implementando encuestas y deseen realizar el procesamiento de las mismas a través del programa *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Tal es el objetivo del presente capítulo.

Desde esta perspectiva, a continuación se exponen los pasos básicos que deben seguirse para poder procesar los resultados de una encuesta. En tal sentido, debe aclararse que el SPSS sólo permite obtener datos estadísticos y que, por consiguiente, su utilización no permitirá corregir errores que se hayan cometido previamente por no haberse realizado correctamente el diseño de la investigación. En otras palabras, el nivel de representatividad de una muestra, la magnitud de la misma, la correcta comprensión de las preguntas, así también como el diseño coherente de los objetivos de la investigación, son definidos con anterioridad a la etapa de procesamiento y los errores que se comentan en su diseño serán reproducidos posteriormente al obtenerse los resultados. Esto simplemente busca enfatizar la importancia que debe atribuirse a la definición de los objetivos y de la metodología a implementar. Si se respetan los criterios metodológicos y si éstos se adecuan a los objetivos del estudio, el SPSS se convierte en una herramienta esencial para la realización de inferencias estadísticas.

Por último, resta señalar que somos conscientes de que con posterioridad a la lectura de este documento pueden llegar surgir dudas o inconvenientes concretos al intentar procesar una encuesta. En tal sentido, como fue mencionado en la introducción general a esta publicación, la Unidad Sociedad Civil y Participación se encuentra a disposición de todos aquellos responsables de organismos que precisen mayores detalles acerca de cómo procesar una encuesta.

A. EL PROGRAMA SPSS

El SPSS es uno de los programas de estadística más difundidos³ en las ciencias sociales para procesar investigaciones cuantitativas. En tal sentido, la gran mayoría de las encuestas que se realizan en el país (ya sea en el ámbito académico como en el privado) son procesadas con este programa. “Procesar” no es otra cosa que manipular la base de datos con las respuestas dadas por los encuestados, con el objeto obtener una aproximación respecto a la cantidad de personas que responden cada una de las opciones dadas en las distintas preguntas formuladas en el cuestionario. Para realizar esta operación el programa se encuentra distribuido en tres grandes componentes: 1) **Base de datos**; 2) **Syntax** y 3) **Output**.



B. COMPONENTES DEL PROGRAMA

1. Base de datos (Data)

La base de datos es una planilla similar a la que encontramos en Microsoft Excel. Esta base constituye el componente central del programa, dado que en ella se encuentran todas las respuestas dadas por los entrevistados. Una aclaración importante que debe realizarse a esta altura es que los datos que figuren en esta planilla deben ser SIEMPRE numéricos. Por tal motivo, se recomienda que todos los cuestionarios se realicen y salgan al campo con los códigos correspondientes a cada respuesta. Esto facilitará la manipulación de la base de datos, evitando las tareas de codificación que suelen realizarse con posterioridad al campo.

3. Varias de las consultoras y universidades que han sido contratadas por el Programa carta Compromiso con el Ciudadano, utilizan este programa estadístico.

Ejemplo:

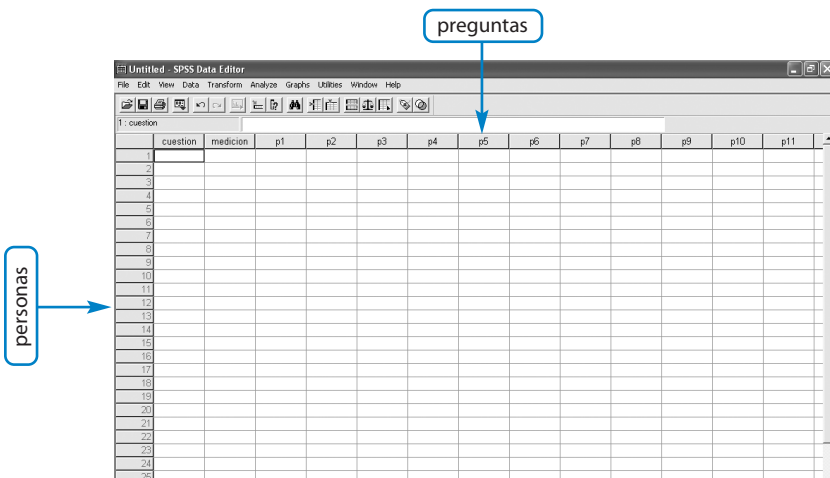
P1) ¿Podría decirme, en términos generales, como evalúa Ud. la gestión del actual Inter-ventor de la provincia?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	Ns-Nc
1	2	3	4	5	6

A cada uno de los números se lo denomina como "código". El programa SPSS, para poder realizar operaciones estadísticas, requiere que en la base de datos figuren estos códigos. Por eso, se recomienda que los cuestionarios salgan a campo con su respectivo código.

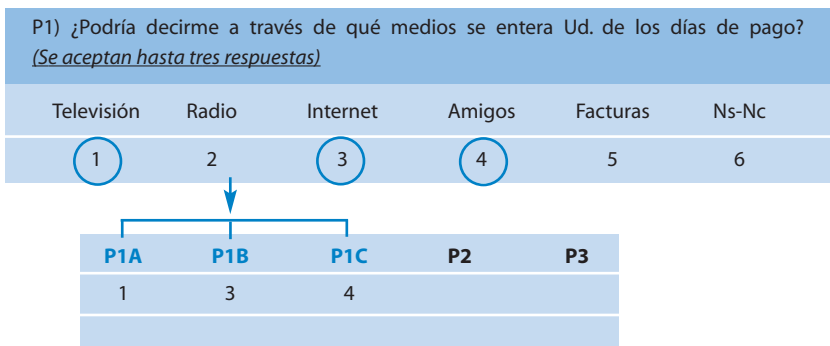
La base de datos del SPSS se encuentra dividida (igual que en el Excel) en columnas y filas. Cada **fila** corresponde a una persona distinta, mientras que las **columnas** equivalen a una pregunta diferente.

	P1	P2	P3	P4	P5
1	1	5	1	1	2
2	1	4	3	2	2
3	3	3	1	1	1
4	1	1	3	4	1

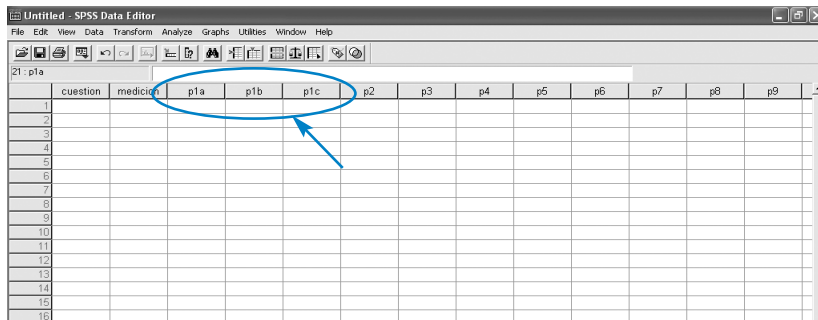


Resulta importante aclarar que para facilitar la comprensión, se ha denominado “*pregunta*” a cada *columna*. Sin embargo, puede suceder que una pregunta posea más de una respuesta posible (pregunta de respuesta múltiple). En esos casos la pregunta debe ser dividida en tantas columnas como respuestas sean aceptadas. Por ejemplo, si se permiten hasta 3 respuestas, deberá disponerse de 3 columnas para dicha pregunta. Si la pregunta es la P1, entonces, se deberá dividir la planilla en P1A, P1 B, P1C.

Ejemplo:



De esta manera, la pregunta 1 (P1) queda subdividida en tres columnas, donde en cada una de ellas deberá figurar cada una de las respuestas que el entrevistado puede dar. En algunos casos, cuando el encuestado mencione una sola respuesta, ocurrirá que las columnas P1B y P1C se encuentren vacías. Pero debe existir siempre tantas columnas como respuestas posibles pueda dar un entrevistado en la pregunta múltiple (en este caso particular son 3, pero puede dar 5 o más respuestas, aunque se sugiere no aceptar tantas porque dificulta el análisis posterior). A continuación se muestra cómo debería quedar una base con respuestas múltiples.

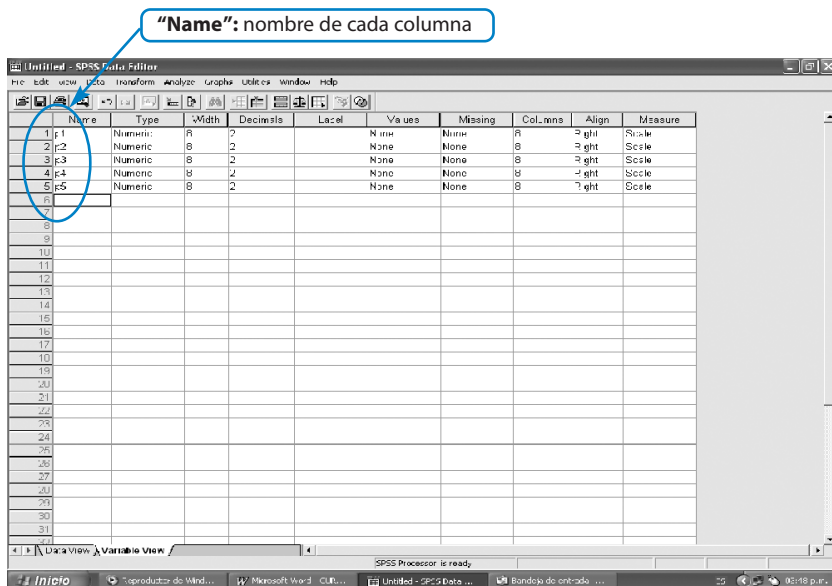


Hemos visto que la base de datos del SPSS se encuentra dividida en *columnas* (respuestas de cada pregunta) y en *filas* (personas que responden). El siguiente paso es ver cómo se arma esta base de datos y de que manera pueden pegar los datos desde una planilla Excel al SPSS.

◆ Asignarle un nombre a cada columna

En el SPSS las bases de datos se encuentran “vacías” y uno debe asignarle a cada columna el nombre de la pregunta (de manera que el programa identifique las preguntas con las respuestas dadas por las personas).

Lo que se debe hacer es ponerle nombre a la columna (*p1, p2, p3, p4a, p4b, p4c, etc.*) que en el programa aparece con el nombre de “*var*”. Para ello, hay que ir a la solapa que se encuentra en el margen inferior y que dice “*variable view*”. Cuando se abra dicha solapa lo único que hay que hacer es poner en la columna que dice “*name*” el nombre de pregunta que corresponde a cada columna.



Lo único que debe modificarse es la columna que dice “*name*”, por lo que se recomienda no tocar las demás opciones.

Una vez finalizada esta operación, cada pregunta tendrá asignada su co-

lumna, con su correspondiente nombre. Llegado a este punto, quedan dos opciones. La primera opción es cargar los resultados de cada cuestionario directamente en la base de datos del SPSS que se ha creado. La segunda opción, que es la más común, es pegar los datos cargados en una planilla Excel en el SPSS. Para ello, se debe verificar que las columnas creadas en la base de datos del SPSS coincida perfectamente con la cantidad de columnas y su distribución en la planilla Excel. Si hay perfecta coincidencia lo único que resta hacer es seleccionar todos los datos en la planilla Excel, copiarlos y pegarlos en la planilla del SPSS. Con esto tenemos ya completo el primer componente del programa. La planilla del SPSS debería quedar de la siguiente manera:

f: numero	numero	usuario	motivo	area	a	b	c	d	e	f	g	h	i
1	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
2	2,00	2,00	8,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
3	3,00	2,00	8,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4	4,00	4,00	8,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
5	5,00	2,00	5,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
6	6,00	4,00	7,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00
7	7,00	4,00	8,00	1,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00
8	8,00	4,00	8,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00
9	9,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
10	10,00	1,00	8,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00
11	11,00	4,00	1,00	1,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
12	12,00	1,00	5,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00
13	13,00	2,00	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
14	14,00	4,00	8,00	1,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	5,00	2,00	2,00	2,00
15	15,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	16,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
17	17,00	1,00	4,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18	18,00	4,00	5,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
19	19,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00	5,00
20	20,00	.	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00
21	21,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
22	22,00	4,00	2,00	1,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
23	23,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	2,00
24	24,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	5,00	1,00	2,00	1,00
25	25,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00
26	26,00	4,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	1,00
27	27,00	2,00	5,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00
28	28,00	1,00	8,00	.	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00
29	30,00	.	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
30	31,00	4,00	5,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	2,00	1,00

2. Syntax

El segundo componente del SPSS es el Syntax. Este no es más que una hoja en blanco en la cual se escriben “fórmulas” para que el programa ejecute. No es tan complicado como parece e inicialmente solo explicaremos algunas funciones básicas.

◆ Asignar un nombre a cada código (categoría) de las preguntas

La primera función importante es la de otorgarle un nombre a cada *código* de cada pregunta. En otras palabras, permitir que el programa identifique que en la pregunta 1 (P1), el 1 corresponde a “Muy Bien”, el 2 a “Bien”, etc., etc..

P1) ¿Podría decirme, en términos generales, cómo evalúa Ud. la gestión del actual Interventor de la provincia?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	Ns-Nc
1	2	3	4	5	6

En términos del SPSS esa función tiene el nombre de *“value label”* (etiqueta del valor). La forma de ejecutar esta función es muy sencilla y se expresa de la siguiente manera:

value label

p1
1 Muy bien
2 Bien
3 Regular
4 Mal
5 Muy Mal
6 Ns-Nc.
execute.

- La frase **“value label”** debe ir SIEMPRE.
 - Abajo se debe poner el nombre de la pregunta/ columna
 - Después se debe poner el código y el nombre asignado a cada uno de ellos en las preguntas
 - Una vez llegado al último código se debe poner SIEMPRE un punto (el punto le sirve al programa para saber que ahí se terminó la función).
- Por último, se debe escribir la palabra **“execute”**: Una vez escrito, hay que marcar todo lo que se quiere ejecutar e ir hasta la barra de herramientas con la flecha del mouse y seleccionar un triángulo negro, que es el que da la orden de ejecutar la función.

En el programa se debería ver el syntax de la siguiente manera:

```
value label
p1
1 Muy bien
2 Bien
3 Regular
4 Mal
5 Muy Mal
6 Ns-Nc.
execute.
```

Acá está el triángulo que ejecuta las funciones.

Si se quiere asignar el nombre de cada código a más de una pregunta se puede simplificar el trabajo poniendo todas las preguntas juntas y separándolas entre sí con una simple barra /. El “execute”, en este caso, se deberá poner al final de la última pregunta. A continuación aclaramos este aspecto.

value label

p1

1 Muy bien

2 Bien

3 Regular

4 Mal

5 Muy Mal

6 Ns-Nc/

execute.

Acá debe ir la barra (/) para indicar que la función aún no terminó.

p2

1 Excelente

2 Bien

3 Regular

4 Mal

5 Pésimo/

p3

1 Muy satisfecho

2 Satisfecho

3 Ni satisfecho ni insatisfecho

4 Insatisfecho

5 Muy Insatisfecho.

En la última pregunta se debe poner un punto (.) y abajo “execute.”

execute.

Pero supongamos que la pregunta P1, P2 y P3 poseen los mismos códigos. En ese caso, existe la posibilidad de ejecutar la función de manera abreviada. Para ello, cuando ejecutamos la función “*value label*” tendríamos que poner como número de pregunta “*p1 to p3*”

value label

p1 to p3

1 Muy bien

2 Bien

3 Regular

4 Mal

5 Muy Mal

6 Ns-Nc.

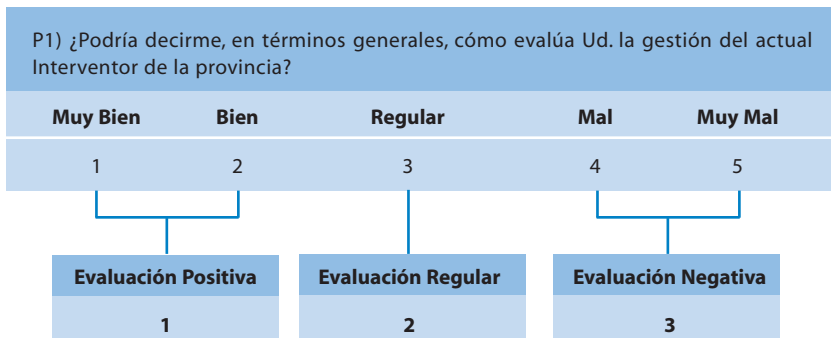
execute.

◆ Recodificación de las preguntas

Una de las funciones más comunes que suelen ejecutarse con durante el procesamiento se encuentra relacionada con la recodificación de preguntas. Esta recodificación no es otra cosa mas que redistribuir los códigos dentro de una misma pregunta. Por ejemplo, puede ocurrir que se necesite agrupar todas las respuestas “Muy Bien” y “Bien” en una sola categoría que se llame “Evaluación Positiva”. Puede ocurrir también que se quieran obtener datos de una pregunta SIN la categoría NS-NC. Para realizar estas operaciones existe una función que se denomina “recode”.

A. Agrupar categorías

Supongamos que tenemos la siguiente pregunta y queremos reagrupar las cinco categorías para que nos queden sólo tres (Evaluación Positiva, Regular, Evaluación Negativa). En este caso, lo único que hay que hacer es redistribuir los códigos del 1 al 5 en una nueva variable que posea sólo 3 códigos.



Para poder realizar esta operación se recomienda, entonces, crear una nueva variable (pregunta) donde todas las respuestas 1 y 2 se transformen en 1, las respuestas 3 se mantengan con el 3 y las respuestas 4 y 5 se agrupen en el código 3. La nueva variable creada debe llevar el mismo número de pregunta (para saber de qué pregunta vienen los datos, pero se le debe agregar una R al final para saber que es una pregunta recodificada). Así, la P1 quedaría recodificada en la P1R.

A continuación mostramos de que manera se recodifican en el Syntax las preguntas.

Ejemplo:

recode p1 (1,2=1) (3=2) (4,5=3) into p1r.
execute.

Una vez recodificada la pregunta se le debe dar nombre a cada código:

value label

p1r

1 Evaluación Positiva

2 Evaluación Regular

3 Evaluación Negativa.

execute.

Si se desea agrupar más de una pregunta no hay problema en ejecutar la función en el mismo momento. Por ejemplo:

recode p1 (1,2=1) (3=3) (4,5=3) into p1r.
recode p2 (1,2,3=1) (4,5,6=2) (7,8,9=3) into p2r.
execute.

Si se desea agrupar un número muy grande de respuestas existe una manera mas sencilla de realizarlo. Si, por ejemplo, queremos agrupar en una misma categoría a todas las personas que perciben ingresos que van desde los \$1000 hasta los \$5000, no es necesario que se ponga (1000,1001,1002,1003,10004...=1). Para simplificar se debe poner la palabra “*thru*” entre los valores extremos. Por ejemplo:

recode p1 (1 thru 999=1) (1000 thru 5000=2) (5001 thru 10000=3) into p1r.
execute.

value label

p1r

1 Hasta \$999

2 Entre \$1000 y \$5000

3 Más de \$5000.

execute.

B. Agrupar los códigos quitando el Ns-Nc.

Es muy común que en las preguntas de evaluación se realice un doble procesamiento en el cual se obtienen, por un lado, datos basados en TODAS las respuestas y, por el otro, datos SIN el Ns-Nc (es decir, datos en base a

quienes realmente pudieron opinar). Para eliminar el Ns-Nc de las preguntas también se utiliza la función “recode”. La única diferencia con el caso anterior es que ahora los Ns-Nc no se reagrupan en una nueva pregunta, sino que directamente DESAPARECEN del sistema para que el programa no los tome en cuenta al momento de realizar las operaciones estadísticas. Para que el programa desconozca algún dato existe la palabra “*sysmis*” (System Missing). A partir del momento en el cual un código es recodificado como “*sysmis*”, este desaparece de la base de datos y no será tomado más en cuenta por el programa. Por eso es muy importante que la recodificación se realice en una pregunta nueva, dado que una vez eliminada un código este no puede ser recuperado. De esta manera, podemos ver a continuación un ejemplo de cómo se puede realizar esta función:

P1) ¿Podría decirme, en términos generales, cómo evalúa Ud. la gestión del actual Interventor de la provincia?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal	Ns-Nc
1	2	3	4	5	6

recode p1 (1=1) (2=2) (3=3) (4=4) (5=5) (**6=sysmis**) into p1r.
execute.

value label

p1r

1 Muy bien

2 Bien

3 Regular

4 Mal

5 Muy Mal.

execute.

3. Output

Una vez conformada la base de datos y ejecutadas las funciones necesarias como para obtener los datos necesarios para analizar el universo, sólo resta describir la manera en que el programa expone los resultados. Estos son presentados en el tercer componente del programa denominado “output” bajo la forma de cuadros, con porcentajes relativos y cruces de datos entre variables. En las siguientes líneas identificaremos la forma de obtener estos resultados.

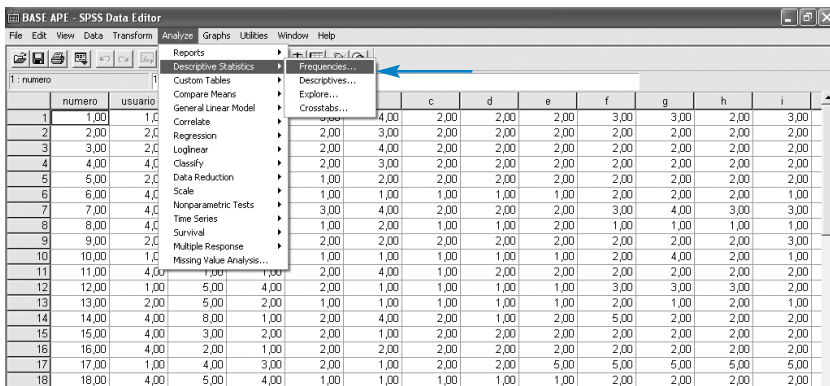
La forma más sencilla de obtener los resultados en forma de cuadro es recurriendo a la barra de herramientas que se encuentra en el margen superior de la pantalla. Los pasos para obtener los resultados son los siguientes:

Resultados para preguntas simples (son todas aquellas preguntas donde el encuestado puede dar una sola respuesta)

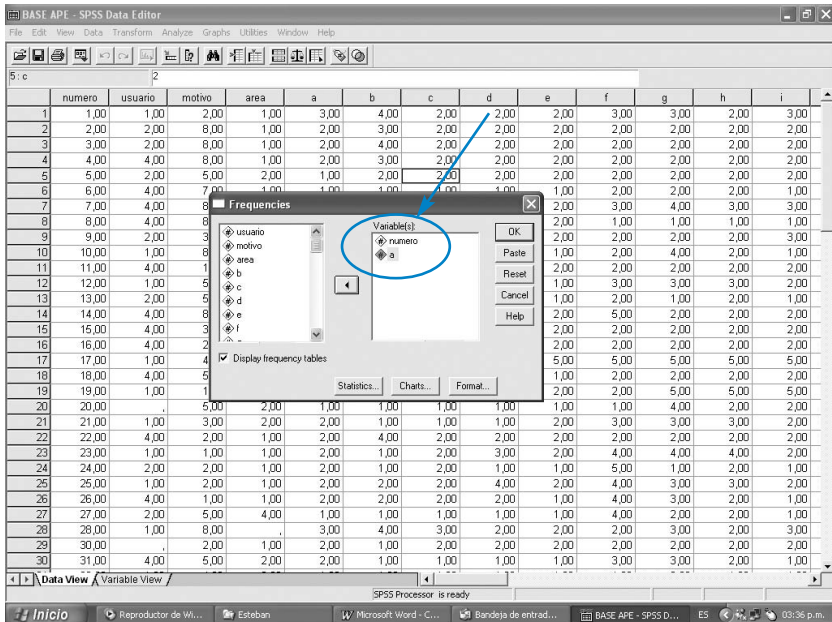
Como fue mencionado anteriormente, la mayoría de los cuestionarios tienen preguntas simples (donde se acepta una sola respuesta) y preguntas múltiples (donde se acepta más de una respuesta). Hemos visto también que cada tipo de pregunta tiene una forma distinta de ser cargada en la base de datos. En el caso de las preguntas simples se utiliza una sola columna para cargar los datos. Por el contrario, con las preguntas múltiples deben utilizarse tantas columnas como cantidad de respuestas sean aceptadas. En este marco, esta diferente manera de cargar los datos en la columna nos obliga utilizar dos mecanismos distintos para obtener los resultados. En efecto, mientras que en las preguntas simples se pueden obtener frecuencias de manera directa, en las múltiples se deberá agrupar primero todas las columnas que componen la pregunta (por ejemplo, agrupar la P1A, P1B Y P1C, en una sola P1), para posteriormente obtener resultados agrupados que puedan ser analizados de manera unificada. En este apartado describiremos las dos metodologías para obtener los datos. Comenzaremos por la correspondiente a las preguntas simples.

A. Obtener *frecuencias* (cuadros con porcentajes totales) en preguntas simples

1. Ir al margen superior y seleccionar la opción “analyze”
2. Dentro de “analyze” seleccionar “descriptive statistics”
3. Dentro de “descriptive statistics” se debe seleccionar “frequencies”



4. Una vez que se abre el cuadro de diálogo de “frecuencias” aparecerá a la izquierda el listado con todas las variables/columnas de la base de datos. Lo único que se debe hacer es seleccionar las variables donde se quieren obtener porcentajes y pasarlos al listado de la derecha (donde figuran las variables que el programa debe procesar). Una vez seleccionadas sólo hay que seleccionar “OK” y el programa va a ejecutar los cuadros de resultado.



5. Los resultados serán expuestos en el componente “output”. El cuadro presentará resultados de la siguiente manera:

Analizar esta columna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy bueno	18	28	28	28
	Bueno	42	65	65	92
	Regular	5	8	8	100
Total		65	100	100	

Frequency: En esta columna figura la *cantidad de personas* que contestaron cada una de las opciones de la pregunta.

Percent: En esta columna figura el porcentaje que representa esa cantidad de personas sobre el total de los encuestados. En este sentido, los datos deben ser interpretados como porcentajes. El problema que existe con esta columna es que las respuestas vacías (“sysmis”), serán también computadas dentro del total. Se trata de un porcentaje “en bruto” que incluye respuestas que no se desea analizar.

Valid Percent: En esta columna el problema anterior queda solucionado, dado que el porcentaje que aparece es el “válido” o realmente “relevante” para analizar la cantidad de respuestas dadas en cada opción. Esto es así en tanto que en esta columna se descartan todas las respuestas inválidas o vacías (sysmis).

Cumulative Percent: En esta columna se van acumulando los porcentajes a medida que se pasa a la otra categoría. Es decir, que las categorías más “altas” van arrastrando el porcentaje de respuestas de las opciones anteriores. Este dato es muy importante cuando se trata de preguntas formuladas en forma de escala (evaluación del 1 al 10, nivel de ingreso, nivel de educación, etc.).

B. Obtener *frecuencias con cruces de datos* (cuadros con porcentajes totales cruzados con otras variables) en preguntas simples

1. Ir al margen superior y seleccionar la opción “*analyze*”.
2. Dentro de “*analyze*” seleccionar “*descriptive statistics*”.
3. Dentro de “*descriptive statistics*” se debe seleccionar “*crosstabs*”.
4. Cuando se abra el cuadro de diálogo de “*crosstabs*” se deberán seleccionar las variables que se busca contrastar entre sí. En otras palabras, se debe tomar la decisión de cuáles son las variables que se busca analizar y la incidencia que puede tener otra variable en la explicación del comportamiento de éstas. Las variables/preguntas que se intente analizar deberán figurar en las filas y las variables/preguntas que permitirían explicar de manera más efectiva el comportamiento de las primeras deberán ir en las columnas. Esto es importante porque el programa le pide al usuario que determine cuáles variables se ubicarán en las filas y cuáles en las columnas. A continuación se expone un ejemplo de cómo es un cuadro con cruce de

variables, de manera de poder comprender la importancia que tiene asignar una variable en una fila o columna.

En el ejemplo expuesto se busca analizar en qué medida el área en donde la persona realizó el trámite dentro del organismo incide en la evaluación que ésta realiza del funcionamiento general del organismo. La evaluación del organismo fue la variable que se buscaba analizar (fila) y el área donde se realizó el trámite sería la variable que permitiría explicar mejor el comportamiento de la primera (columna).

P1 * AREA Crosstabulation

		TOTAL	ÁREA			
			Mesa de entradas	Notificación	Rendición de cuentas	Notificación de leyes
Muy Bueno	Count	18	10	4	1	3
	% within P1	100	56	22	6	17
	% within AREA	29	23	50	20	50
Bueno	Count	40	29	4	4	3
	% within P1	100	72,5	10	10	7,5
	% within AREA	65	67	50	80	50
Regular	Count	4	4			
	% within P1	100	100			
	% within AREA	6	9			

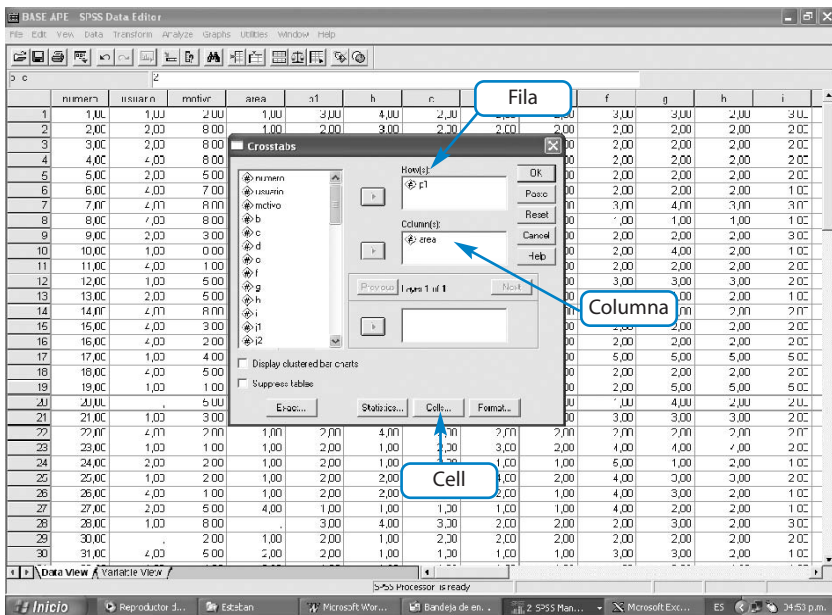
Diagram annotations:
 - A box labeled "COLUMNA" points to the "ÁREA" header.
 - A box labeled "Variable/Pregunta que permitiría ampliar la comprensión sobre el comportamiento de la variable analizada." points to the "ÁREA" header.
 - A box labeled "FILA" points to the "P1" header.
 - A box labeled "Variable/Pregunta que se busca analizar" points to the "P1" header.

Count: Muestra la cantidad de personas que dio esa respuesta.

% Within P1: Muestra la distribución porcentual de respuestas dentro de la pregunta P1, es decir, que la lectura debe hacerse de manera horizontal. Por ejemplo, “del 100% de los que evaluaron como muy bueno el servicio, la mayoría era del área de mesa de entradas”. Sin embargo, si bien este dato muestra una cierta tendencia, se recomienda no tomar en cuenta los datos a nivel horizontal, sino a nivel vertical (columna). En el caso mencionado, por ejemplo, puede ocurrir que la mayor evaluación positiva en el área de mesa de entradas se deba a que la mayoría de las encuestas se realizó en dicho sector y no necesariamente a que en ese sector predomine una evaluación muy buena.

% Within AREA: Se recomienda que la lectura de los cuadros se realice tomando en cuenta principalmente el porcentaje vertical (por columna). Precisamente “% within Area” está mostrando los datos verticales, es decir, que los datos fueron porcentualizados sobre el total de respondentes dentro de cada columna (en este caso, de cada área) y no por fila (muy bueno, bueno, etc.). Este porcentaje es el que debe ser tomado en cuenta para analizar el total de respuestas dadas y para realizar comparaciones entre las distintas áreas.

5. Volviendo a la forma de ejecutar dentro del SPSS la función de cruce de tablas, debe quedar en claro que la selección de las variables que irán en las filas (“row”) y las que se ubicarán en las columnas (“column”) debe ser previa y debe obedecer al sistema de hipótesis que tenga el investigador.



6. Por último, dentro del mismo cuadro de diálogo se recomienda entrar a la opción “cell” e ir a donde dice “percentages” y tildar donde dice “column”. De esta manera, los porcentajes que salgan en el cuadro serán únicamente los verticales, facilitando la lectura de los mismos. Una vez realizadas esto, sólo queda seleccionar “OK” y esperar que el programa exponga los resultados en el “output”.

◆ **Resultados para preguntas múltiples (preguntas donde el encuestado puede dar más de una respuesta)**

Cuando se trata de preguntas múltiples, el procesamiento es levemente más complejo, ya que tenemos varias columnas asignadas para una sola pregunta, es decir, debemos subdividir la pregunta pero necesitamos un solo resultado (donde se encuentren agrupadas todas las respuestas que dieron los encuestados). Antes de avanzar, recordemos cómo es una pregunta múltiple:

P1) ¿Podría decirme a través de que medios se entera Ud. de los días de pago?
(Se aceptan hasta tres respuestas)

Televisión	Radio	Internet	Amigos	Facturas	Ns-Nc
1	2	3	4	5	6

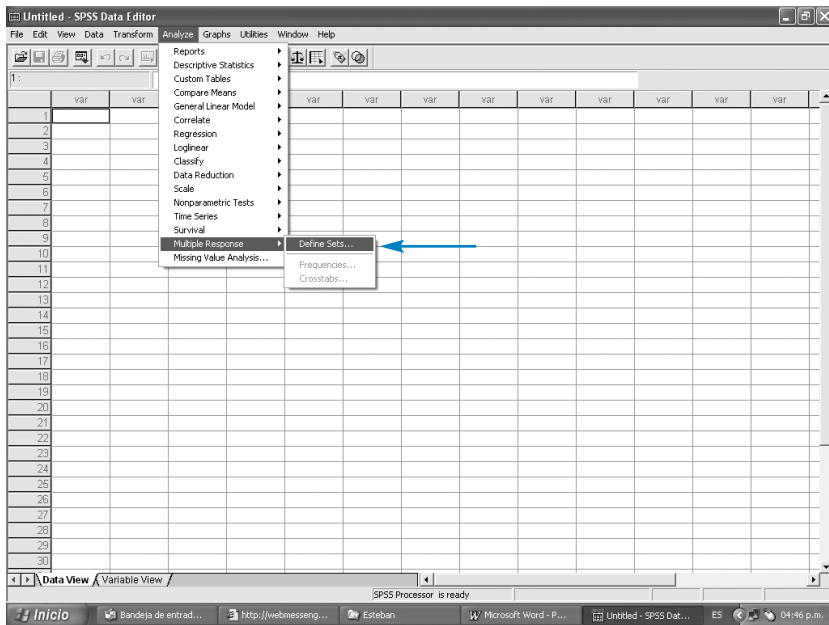
↓

P1A	P1B	P1C	P2	P3	P4	P5
1	3	4				

En este caso, dado que lo que se busca es agrupar la P1A, P1B y P1C en una sola P1 que muestre todos los resultados obtenidos respecto a los medios por los que se entera de los días de pago, durante el procesamiento debemos “crear virtualmente” una nueva variable (P1) donde estén presentes las respuestas de las tres columnas. Decimos “virtualmente” porque esta variable que creamos para obtener resultados unificados no va a figurar en la base de datos, el programa la va a tomar SOLO para que podamos realizar el procesamiento. Veamos detenidamente cuáles son los pasos que tendríamos que seguir según este ejemplo:

PASO 1:

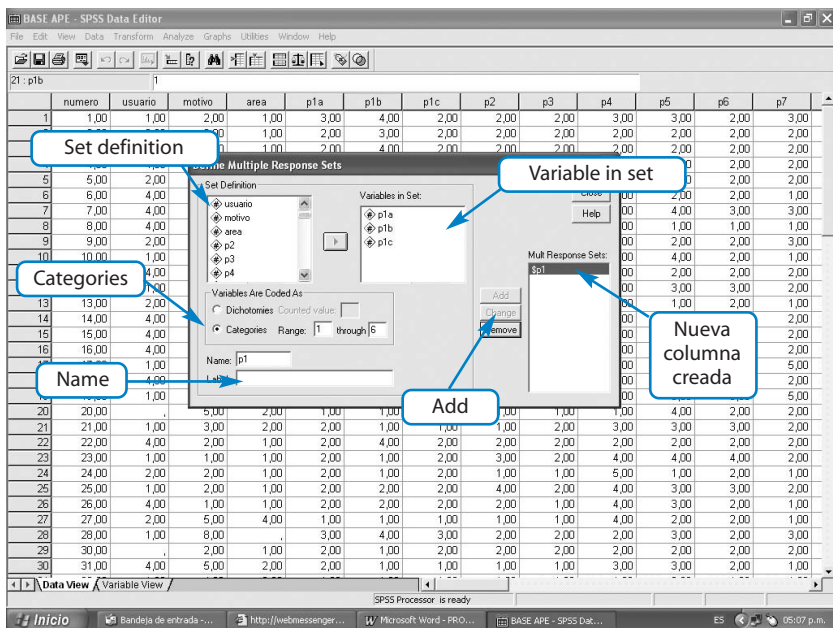
- Ir al menú de opciones que figura en el margen superior de la pantalla y entrar a donde dice *“analyze”*.
- Dentro de analyze, seleccionar *“multiple response”* (respuestas múltiples).
- Una vez dentro de multiple response, marcar donde dice *“define sets...”*.



- Cuando se seleccione “define sets”.. se abrirá un nuevo cuadro de diálogo. Dentro de ese cuadro, lo primero que debe hacerse es seleccionar, dentro de donde dice “set definition”, las tres columnas que serán agrupadas. En nuestro ejemplo, se trata de la P1A, P1B, P1C.
- Una vez seleccionadas las tres columnas que deben ser agrupadas, se las pasa de “set definition” a donde dice “variable set”. Para hacerlo sólo se deben seleccionar las columnas que se desean pasar y apretar el triángulo negro que está al lado del cuadro.
- Habiendo realizado el pase de las tres columnas, lo siguiente que se debe hacer es crear una nueva columna donde serán agrupados los datos de las columnas que necesitamos unir. Para ello, hay que ir más abajo en el cuadro y donde dice “name”, poner el nombre que le daremos a esa nueva columna. En nuestro caso, se llamará “P1”.
- Creada la nueva columna, el paso siguiente consiste en indicarle al programa cuantas categorías posee dicha pregunta. Las categorías son las opciones de respuesta de la pregunta (por ejemplo, “muy bien”, “bien”, “regular”, “mal” y “muy mal”). En nuestro ejemplo, se trata de 6 categorías (Televisión, Radio, Internet, Amigos, Facturas, Ns-Nc). Entonces, para

poder indicarle al programa cuántas categorías tendrá esta variable nueva, hay que seleccionar, dentro del mismo cuadro, a donde dice “categories” y poner que las categorías van desde el 1 hasta el 6 (según nuestro ejemplo).

- Una vez que seleccionamos las columnas que vamos a agrupar, que le pusimos nombre a la nueva columna, y que indicamos la cantidad de categorías que ésta tendrá, sólo hay que apretar donde dice “ADD”. De esta manera, hemos creado “virtualmente” una nueva columna. Sólo resta apretar “CLOSE” para salir del cuadro.

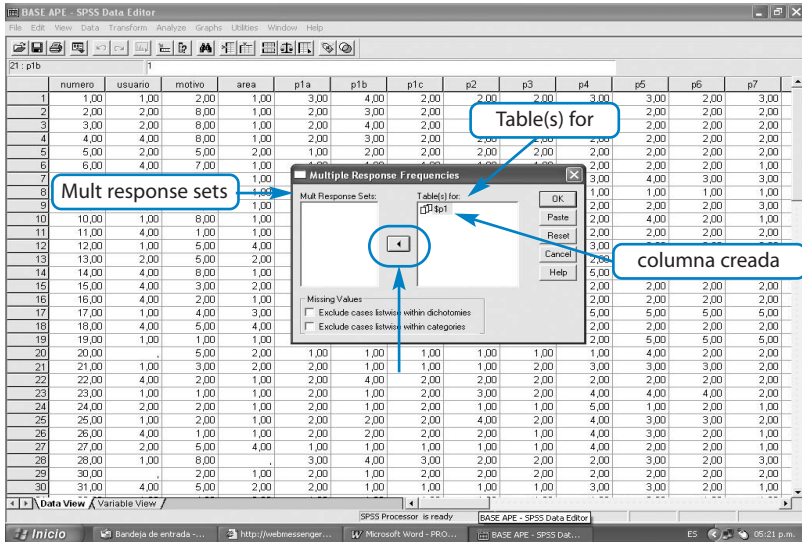


PASO 2:

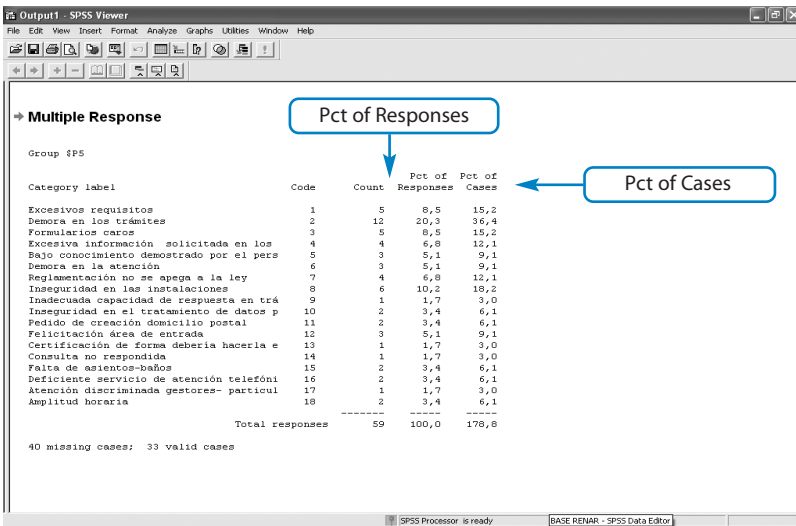
- Habiéndose creado una nueva columna donde serán “virtualmente” agrupadas todas las respuestas de la pregunta múltiple, sólo resta obtener las frecuencias (porcentajes). El primer paso consiste en ir nuevamente a donde dice “analyze” y seleccionar también “múltiple response”. Sin embargo, en este caso marcaremos la opción “frecuencies”.
- Cuando se abra el cuadro de diálogo, lo UNICO que hay que hacer es pasar la columna (en nuestro ejemplo, la P1) desde donde dice “mult response sets” a “table(s) for”. Para hacer este paso, sólo hay que seleccionar la

columna creada y apretar el triángulo negro que está al lado del cuadro.

- Una vez realizado este paso, sólo hay que apretar donde dice “OK” y se obtendrán los porcentajes.



A continuación se expone como serán presentados los resultados de una respuesta múltiple en “OUTPUT” :



Para leer los resultados existen dos opciones. La primera de ellas consiste en analizar la columna donde dice “*Pct of Responses*”. En esta columna el programa lo que presenta son los resultados obtenidos tras reponderar todas las respuestas sobre el total de respuestas efectivas que hubo en dicha pregunta. Como es una respuesta múltiple, es muy probable que muchos entrevistados den más de una respuesta. Por tal motivo, puede pasar que el universo encuestado sea de 400 personas, pero que aparezcan 460 respuestas. Lo que el programa hace es reponderar todas las respuestas sobre un total de 460 casos y no sobre 400 (universo original). En esta primera columna (“*Pct of Responses*”) se presentan los resultados con esta nueva reponderación.

Por el contrario, la segunda opción para leer los datos consiste en analizar la columna que dice “*Pct of Cases*”. En esta columna, los resultados no fueron reagrupados según el total de respuestas que hubo, sino sobre el total del universo. Como la cantidad de respuestas es mayor a la cantidad de personas encuestadas, se supera el 100% en la suma total de porcentajes de respuesta. En el caso que estamos analizando, el total de respuestas dadas suma un total de 178%. Es decir, que una gran mayoría de los entrevistados dio más de una respuesta en esta pregunta.

Cualquiera de las dos opciones señaladas es válida para analizar una respuesta múltiple.

◆ Exportación de los cuadros que se exponen en “output”

Dado que la mayoría de las personas no posee el SPSS para ver los resultados, se recomienda que los mismos sean exportados a *Microsoft Excel* o a una versión *.txt* o *.html*. Para copiar los cuadros a una planilla de Excel lo único que hay que hacer es seleccionar todos los cuadros, poner “copiar” y después ir a la planilla y poner “pegar”.

Para exportar todos los cuadros a una versión *html* o *txt*, se debe ir a la barra de herramientas del margen superior y seleccionar donde dice “*file*”. Luego, dentro de “*file*” hay que seleccionar la opción “*export*”. Cuando se abra el cuadro de diálogo se debe elegir entre exportar una versión *txt* o *html* y, a su vez, se debe indicar el nombre que se le quiere dar al archivo creado. El programa automáticamente transformará los resultados en la versión indicada, en un archivo nuevo.

3

TERCERA PARTE

MODELO DE PREGUNTAS PARA ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS

En el presente apartado se exponen modelos de preguntas que han sido utilizadas en diversas investigaciones desarrolladas en organismos públicos. De esta manera, el objetivo principal de esta parte del libro consiste en facilitar el diseño de cuestionarios, presentando formatos de preguntas posibles según la temática relevada en las investigaciones. En tal sentido, las preguntas han sido separadas según los siguientes cinco temas:

-
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN BRINDADA POR EL ORGANISMO (INCLUYE LA BRINDADA POR EL PERSONAL).
-
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DEL ORGANISMO DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
-
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN BRINDADA DURANTE LA GESTIÓN DE UN RECLAMO/ CONSULTA/ SUGERENCIA.
-
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL TRÁMITE O LA GESTIÓN REALIZADA EN EL ORGANISMO.
-
- EVALUACIÓN/ SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO GENERAL DEL ORGANISMO.
-

• **Evaluación/Satisfacción con la información y comunicación brindada por el organismo (incluye la brindada por el personal)**

¿A través de qué medio Ud./El beneficiario se informa de los servicios o novedades del ... (listado de prestadores, farmacias que tienen cobertura, direcciones, teléfonos etc.) en primer lugar? ¿Y en segundo lugar?

	Cartilla	Página web	Boletines periódicos/ Folletos	Personalmente en las Oficinas de Atención	Por teléfono	Por mail	Otros	Ns/Nc
1er.lugar	1	2	3	4	5	6	7	9
2do.lugar	1	2	3	4	5	6	7	9

Hablemos en primer lugar de la cartilla que contiene los prestadores de ..., ¿Ud. tiene acceso a la cartilla ya sea porque la recibe en su domicilio ó porque la puede consultar en algún centro u oficina de ...? Encuestador: Indague cómo accede a la cartilla.

No tiene acceso	Sí, la recibe en su domicilio	Sí, puede consultarla en las oficinas de ...	Sí, puede consultarla por otros medios (Internet, teléfono, etc.)	Ns/Nc
1	2	3	4	9

A los que si..

Si pensamos en la cantidad de información contenida en la cartilla, Ud. diría que la cartilla de ...

Muy completa	Bastante completa	Poco completa	Nada completa	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y en términos de la actualización de la información contenida, Ud. diría que la cartilla está...

Muy actualizada	Bastante actualizada	Poco actualizada	Nada actualizada / Desactualizada	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Cuando ud. necesita informarse sobre algunos de los beneficios o sobre trámites vinculados con el ..., ¿a quién recurre? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. RESPUESTA MÚLTIPLE).

Profesional vinculado (médico, clínica)	Oficinas del ...	Centro de atención telefónica de ...	Página de Internet del ...	Nunca necesitó contactarse por estos temas	Ns/Nc	Otros:
1	2	3	4	5	6	7

SOLO SI RESPONDE OPCIÓN 1 “Profesional vinculado (médico, clínica)”

En líneas generales, ¿de qué manera le informaron sobre estos beneficios o trámites vinculados con el ...? (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6

Y en el último año, ¿realizó alguna consulta telefónica al 0800 de ...? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns/Nc
1	2	3

Habitualmente ¿ud. se conecta a través de internet? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns/Nc
1	2	3

SOLO A LOS QUE SE CONECTAN POR INTERNET Y en algún momento, ¿ingresó a la página web del ...? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns/Nc
1	2	3

SOLO A LOS QUE INGRESARON A LA PÁGINA DEL ... Y en líneas generales, ¿cómo evalúa ud. la página web? (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6

De acuerdo a su experiencia, ¿la información que brinda la página web es suficiente o insuficiente? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Suficiente	Insuficiente	Ns/Nc
1	2	3

¿Ha realizado consultas a través de páginas web en otros organismos oficiales? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns/Nc
1	2	3

SOLO A LOS QUE REALIZARON CONSULTAS EN OTRAS PÁGINAS OFICIALES

En comparación con las páginas de otros organismos, ¿la página del ... es mejor, igual o peor? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
1	2	3	4

Ahora quisiera cambiar de tema. Le voy a hacer algunas preguntas en relación a los medios de comunicación. En primer lugar, ¿a través de cuál de los siguientes canales de comunicación preferiría recibir información del ...? Por favor, señale uno, aquél que considere el medio más efectivo. (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Correo postal	Mail	Mensaje telefónico	Avisos en los diarios	Publicidades en la radio	Publicidades en la TV	Comunicaciones en los centros de trabajo	Ns/NC	Otros:
1	2	3	4	5	6	7	8

¿Y en segundo lugar? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Correo postal	Mail	Mensaje telefónico	Avisos en los diarios	Publicidades en la radio	Publicidades en la TV	Comunicaciones en los centros de trabajo	Ns/NC	Otros:
1	2	3	4	5	6	7	8

Ud. diría que la forma en la que está señalizado o identificado el puesto de orientación es ...

Excelente	Buena	Regular	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Recuerda cómo obtuvo la información sobre cómo realizar el trámite?

Concurrió a una Oficina de la ... para informarse	Telefónicamente, desde su hogar	En la página web de la ...	Otra forma (Especificar)	Ns/Nc
1	2	3	4	99

¿Sabía Ud. que el ... tiene una Unidad de Atención Telefónica donde se puede consultar información y pedir turnos?

Sí	No
1	2

¿Sabía que el ... tiene una página web donde consultar información, bajar formularios y hacer trámites?

Sí	No
1	2

¿La consultó alguna vez?

Sí	No	Ns/Nc
1	2	9

Y la información disponible en la página le resultó...

Muy útil	Útil	Poco útil	Nada útil	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Le voy a leer algunas de las preguntas más frecuentes que el público realiza al utilizar el servicio del organismo y me gustaría saber cual fue su principal fuente que usted utilizó para obtener esta información

	Servicios que brinda el organismo	Mecanismos y requisitos para vincularse con el organismo y acceder al servicio/ producto solicitado	Lugares y horarios para realizar los trámites	Trámites necesarios para obtener el servicio/ producto	Plazos administrativos necesarios entre cada una de las etapas	Aranceles y otros costos que implican la obtención del servicio/ producto que brinda el organismo	Novedades en la prestación del servicio/ producto
MESA DE INFORMES	1	2	3	4	5	6	7
SERVICIO DE RELATORÍA EXTERNA	1	2	3	4	5	6	7
TELEFÓNICAMENTE	1	2	3	4	5	6	7
PÁGINA WEB	1	2	3	4	5	6	7
INFORMACIÓN VIA E-MAIL	1	2	3	4	5	6	7
TERMINAL DE AUTOCONSULTA	1	2	3	4	5	6	7
CARTELES / AFICHES	1	2	3	4	5	6	7
NS / NR	1	2	3	4	5	6	7

Una vez aquí, dentro de la sede, en los sectores que estuvo ¿lo atendieron de inmediato, en tiempo razonable o con demora?

Estuvo en ...	Lo atendieron					
	De inmediato	En tiempo razonable	Con alguna demora	Con mucha demora	No sabe	
Sector informes	1	1	2	3	4	5
Sector cajas (Banco)	2	1	2	3	4	5
Sector de toma de datos	3	1	2	3	4	5

¿Cómo suele Ud. informarse sobre todos los aspectos vinculados con la prestación del servicio de teléfono?

A través de la información que brinda la empresa	1
A través de la prensa	2
Por intermedio de familiares / amigos	3
Otros (especific)	4
No se informa	0
No sabe / No recuerda	99

Según su propia percepción, ¿cuán informado se encuentra respecto a los derechos que tiene como usuario del servicio de telefonía?

Muy informado	Informado	Poco informado	Nada informado	No sabe
4	3	2	1	0

¿Y sobre qué aspectos, en relación al servicio de telefonía fija, le gustaría estar más informado? Mencione los dos más importantes.

Ninguno	0
No sabe	99
Regulación de tarifas / Tarifas permitidas	1
Derechos del usuario	2
Obligaciones de las empresas	3
Situación legal de cada empresa de telefonía	4
Qué hacer ante un incumplimiento de la empresa	5
Otros	6

¿Podría decirme, en términos generales, cuán informado considera Ud. que se encuentra respecto a la función, las actividades y los servicios que brinda el ...?

Muy Informado	Informado	Poco Informado	Nada Informado
1	2	3	4

Hablando específicamente de las actividades de regulación que realiza el ..., ¿sabía Ud. que este organismo es el encargado de regular la elaboración de cada uno de los siguientes productos?:

	Sí	NO
ALIMENTOS	1	2
MEDICAMENTOS	1	2
COSMÉTICOS	1	2
TECNOLOGÍA MÉDICA	1	2

Según su opinión, ¿la información brindada por el personal del ... fue muy completa, completa, incompleta o muy incompleta?

Muy completa	Bastante completa	Poco completa	Nada completa	Ns/Nc
1	2	3	4	5

Teniendo en cuenta sus necesidades al momento de realizar la consulta, ¿considera Ud. que la información brindada por el ... fue muy útil, útil poco útil o nada útil?

Muy útil	Útil	Poco útil	Nada útil	Ns/Nc
1	2	3	4	5

¿Qué calificación le pondría a la página web, en términos de claridad y sencillez?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Muy Mal
1	2	3	4	5

¿Sabía Ud. que el ... elaboró una Carta Compromiso en la cual se informa sobre los compromisos que asumió el organismo para brindar una mejor atención a los ciudadanos?

Sí	No
1	2

Si Ud. consultó a través de la página web de la Dirección antes de concurrir personalmente al Registro, ¿Cómo calificaría la utilidad de la página, de acuerdo de un puntaje de 1 a 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente?

Pésimo									Excelente	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

¿Cómo evalúa Ud., en términos generales, la información brindada por el ... sobre cuestiones registrales?

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6

¿Podría decirme por medio de qué canal obtiene Ud. asistencia técnica por parte de ...?:

Vía Informática	Consulta Telefónica	Otros medios (Especificar)
1	2

¿Podría decirme cuán de acuerdo se encuentra Ud. con cada una de las siguientes frases?:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo
Las recomendaciones e instrucciones sobre normas administrativas y procedimientos por parte de la ... son <i>claras</i>	1	2	3	4
Las recomendaciones e instrucciones sobre normas administrativas y procedimientos por parte de la ... son <i>precisas</i>	1	2	3	4
Las recomendaciones e instrucciones sobre normas administrativas y procedimientos	1	2	3	4

¿El organismo posee una línea telefónica gratuita de consulta (0800)?

Si contesta que sí, ¿la ha utilizado?

Sí posee y la utilizó	Sí posee pero no la utilizó	No posee	Ns/Nc
1	2	3	9

- **Evaluación/Satisfacción con la atención brindada por el personal del organismo durante la prestación del servicio**

Pensando ahora en la calidad del trato recibido de parte del personal de atención del organismo. Me refiero a la paciencia, respeto y disposición para escucharlo o atenderlo. Ud. diría que el trato fue...

Muy cordial	Bastante cordial/ Correcto	Poco cordial	Nada cordial	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y, si tuviera que evaluar la capacidad del agente que lo atendió (conocimientos, disposición a escuchar y resolver el tema). Ud. diría que está ...

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

En su último contacto, si consideramos el tiempo que tuvo que esperar en el lugar hasta que lo atendieron. Ud. diría que lo atendieron...

De Inmediato -En seguida	En un tiempo razonable	Con alguna demora	Con mucha demora	Nunca me contacté (a P.83)	Ns/Nc
1	2	3	4	8	9

Pensando ahora en la calidad del trato que recibe de parte de su médico de cabecera. Me refiero a la paciencia, respeto y disposición para escucharlo o atenderlo. Ud. diría que el trato es...

Muy cordial	Bastante cordial/Correcto	Poco cordial	Nada cordial	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Respecto a la paciencia que le tiene el personal del organismo, Ud. diría que ...

Lo trata con mucha paciencia	Lo trata con paciencia	Lo trata con poca paciencia	Lo trata con ninguna paciencia	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y en cuanto a la claridad con que le explica las cuestiones de la consulta, cree que el personal es ...

Muy claro	Claro	Poco claro	Nada claro	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y evaluando la calidad del personal que lo atiende en su totalidad, Ud. diría que está ...

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Y en líneas generales cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida cuando se comunicó con el 0-800 del organismo?

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Ud. diría que la cantidad de canales de atención del organismo, es decir, los medios de contacto que dispone para hacer trámites / consultas es...

Más que suficiente	Suficiente	Poca/ Faltan algunos	Muy poca/ Faltan muchos	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Y por lo que recuerda cómo calificaría la atención brindada en el 0800 del organismo?

Excelente	Buena	Regular/ Más o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y pensando en términos generales en todos los aspectos que hacen a la atención recibida cuándo Ud. hizo el trámite. Para Ud. su experiencia de realización del trámite fue...

Excelente	Buena	Regular/ Mas o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Cuando llamó al organismo logró comunicarse....

La primera vez que llamó	Después de intentar varias veces	Después de intentar muchas veces	Ns/ Nc
1	2	3	9

¿Y cómo calificaría la atención brindada?

Excelente	Buena	Regular/ Mas o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Para realizar el trámite, ¿Tuvo que sacar un turno? Si contesta que sí, ¿Dónde lo obtuvo?

No tuvo que sacar turno	Telefónicamente	Directamente aquí en el puesto de Orientación del organismo	Ns/Nc
1	2	3	9

Si pensamos en la forma en que se entregan los turnos en el puesto de orientación, a partir de su experiencia, Ud. diría que es una forma...

Muy eficiente	Eficiente	Poco eficiente	Nada eficiente	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Pensando ahora en el trato que le brindaron los empleados del puesto de orientación, me refiero a la amabilidad, respeto y disposición con que lo trataron, para Ud. fue ...

Excelente	Buena	Regular / Más o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y en cuanto al conocimiento o capacitación de la persona del puesto de orientación para informarlo correctamente/ resolverle su inquietud, a Ud. le parece que es ...

Excelente	Buena	Regular/ Mas o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Y Ud. teniendo en cuenta lo que tuvo que esperar para que lo atiendan en el puesto de atención, ud. diría que lo atendieron ...

De Inmediato-En seguida	En un tiempo razonable	Con alguna demora	Con mucha demora	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Pensando ahora en el trato recibido por parte de los empleados de la sucursal, a partir de su experiencia, Ud. diría que fueron ...

Muy amables	Bastante amables	Poco amables	Nada amables	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y siempre de acuerdo a su experiencia en el trato que le brindaron los empleados de la sucursal, Ud. diría que fueron...

Muy respetuosos	Bastante respetuosos	Poco repetuosos	Nada respetuosos	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Ahora, si pensamos en la paciencia para escucharlo Ud. diría los empleados de la sucursal fueron...

Muy pacientes	Bastante pacientes	Poco pacientes	Nada pacientes	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Por último, pensando en todos los aspectos que hacen a la atención de los empleados de la sucursal, Ud. diría que se encuentra ...

Muy satisfecho con la atención recibida	Bastante satisfecho con la atención recibida	Poco satisfecho con la atención recibida	Nada satisfecho con la atención recibida	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Cómo evaluaría cada uno de los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el organismo? Por favor, califique cada uno de ellos en una escala de 1 a 10 (1 mínimo / 10 máximo).

GUIADA	Mínimo										Máximo	No sabe
Rapidez en la atención telefónica al usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	
Calidad de la atención telefónica al usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	
Rapidez en la atención personal al usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	
Calidad de la atención personal al usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	

¿Cómo evaluaría cada uno de los siguientes aspectos vinculados con la información que brinda el organismo? Por favor, califique en una escala de 1 a 10 (1 mínimo / 10 máximo), cada uno de ellos.

GUIADA	Mínimo										Máximo	No sabe
Claridad en la información brindada sobre el servicio que le presta la empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	
Claridad en la información sobre las tarifas de los diferentes servicios que le presta la empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	

Ahora, a partir de su experiencia, el trato brindado por los empleados de esta sede, Ud. diría que fue ... (GUIADA)

En relación a la amabilidad ...

Muy amable	Amable	Poco amable	Nada amable	No sabe
4	3	2	1	0

En relación al respeto ...

Muy respetuoso	Respetuoso	Poco respetuoso	Nada respetuoso	No sabe
4	3	2	1	0

Y en relación a la idoneidad/capacidad de las personas que lo atendieron, Ud. diría que se encontraban ...

Muy capacitados	Capacitados	Poco capacitados	Nada capacitados	No sabe
4	3	2	1	0

Pensando en todos los aspectos que hacen a la atención de los empleados; Ud. diría que se encuentra ...

Muy satisfecho con la atención recibida	Satisfecho con la atención recibida	Poco satisfecho con la atención recibida	Nada satisfecho con la atención recibida	No sabe
4	3	2	1	0

¿CUÁL CREE USTED ES LA PRINCIPAL CARACTERÍSTICA QUE DEBERÍA TENER EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO?

MOSTRAR TARJETA			
	1 ero.	2 da.	3 era.
Capacidad técnica y profesional	1	1	1
Seriedad en el trato	2	2	2
Amabilidad	3	3	3
Contención al ciudadano	4	4	4
Claridad del lenguaje	5	5	5
No sabe / no responde	9	9	9

Vamos a hablar ahora de su consulta al ..., ¿podría decirme si cuando Ud. llamó la espera hasta ser atendido por un operador del organismo fue excesiva o adecuada?

Fue Excesiva	Fue Adecuada	Ns /Nc
1	2	9

Para ir finalizando esta parte de la encuesta, y a modo de conclusión, ¿podría decirme cuan satisfecho se encuentra Ud. con la atención telefónica brindada por la?

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

USANDO LAS CATEGORÍAS MUY SATISFACTORIO, SATISFACTORIO, POCO SATISFACTORIO E INSATISFACTORIO. ¿CÓMO CALIFICARÍA UD. LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO ? USTED CONSIDERA QUE LA ...

	Muy Satisf.	Satisf.	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Insatisf.	Muy Insatisf.	No puede opinar	No responde
Capacidad técnica y profesional	1	2	3	4	5	8	9
Seriedad en el trato	1	2	3	4	5	8	9
Amabilidad	1	2	3	4	5	8	9
Contención al ciudadano	1	2	3	4	5	8	9
Claridad del lenguaje	1	2	3	4	5	8	9

Y ... ¿cómo evalúa la atención recibida en función de la cantidad y claridad de la información que le dieron?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns/Nc
1	2	3	4	5	9

Ahora le voy a mostrar una tarjeta donde figuran los diferentes puntos de atención por los cuales ha pasado durante la realización del trámite. Me gustaría que me dijera para cada uno de ellos si lo han tratado con ...

	Con mucha amabilidad	Con amabilidad	Con poca amabilidad	Con ninguna amabilidad	Ns/Nc
Puesto de informes	1	2	3	4	9
Sector de toma de trámites	1	2	3	4	9
Sector de Caja	1	2	3	4	9
Sector de toma de	1	2	3	4	9

¿Qué aspectos considera Ud. que necesariamente debería cambiar el ... para mejorar la atención del público?

El espacio para la atención del público	Los asientos que hay en el salón	La limpieza de los salones	La limpieza de los baños	La climatización	Todos	Otros	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6	_____	9

En el último año, ¿concurrió a alguna oficina de para realizar algún trámite? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Si	No	Ns/Nc
1	2	9

Y en líneas generales, ¿cómo evalúa la atención recibida en el organismo? (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns/Nc
1	2	3	4	5	9

Ahora voy a pedirle que evalúe en términos de satisfecho, insatisfecho o indiferente cada uno de los siguientes aspectos vinculados con la atención al público brindada en las oficinas. (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

	Satisfecho	Insatisfecho	Indiferente	NS / NC
Disposición para atenderlo por parte de los empleados	1	2	3	4
Tiempo de espera	1	2	3	4
Capacidad de los empleados para asesorar, conocimiento de los pasos a seguir	1	2	3	4
Lugar adecuado, entorno (sillas para la espera)	1	2	3	4

Y en líneas generales, ¿cómo evalúa ud. la atención recibida? (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Ns/Nc
1	2	3	4	5	9

Ahora voy a pedirle que evalúe en términos de satisfecho, insatisfecho o indiferente cada uno de los siguientes aspectos vinculados con la atención telefónica recibida. (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

	Satisfecho	Insatisfecho	Indiferente	NS / NC
Tiempo de espera	1	2	3	9
Alcance de la atención (consiguió resolver telefónicamente)	1	2	3	9

• **Evaluación/Satisfacción con la atención brindada durante la gestión de un reclamo/ consulta/ sugerencia**

¿En alguna oportunidad tuvo que formular reclamos o sugerencias?:

SÍ	NO
1	2

EN CASO QUE SÍ

¿Tuvo acceso a algún sistema de observaciones o quejas?:

SÍ	NO
1	2

EN CASO QUE SÍ

¿Podría decirme a que tipo de sistema tuvo acceso?:

Libro de quejas	Otro (especificar)
1

Ud. que consultó por teléfono con el ..., ¿logró comunicarse ... (Guiada)

La 1ra vez que llamó	Después de intentar comunicarse varias veces	Ns-Nc
1	2	9

¿Le respondieron la consulta en el momento?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Ha presentado alguna vez algún reclamo respecto del funcionamiento/la atención que brinda?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

A LOS QUE SI

¿A quién/es le presentó ese reclamo o denuncia?

A la ...	A ...	Al	Otro (especificar)	Ns-Nc
1	2	3	4	-----	99

¿Cuál fue el motivo de su reclamo?

REGISTRAR TEXTUAL	No sabe / No contesta
-----	99

Y pensando ahora en la atención recibida de parte de los empleados del lugar donde presentó la denuncia/reclamo. Me refiero al respeto y la disposición para atenderlo. Ud. diría que el trato fue...

Muy cordial	Bastante cordial/Correcto	Poco cordial	Nada cordial	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Tuvo que esperar fuera de la sucursal o sede una vez que el organismo ya estaba abierto?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar fuera de la sucursal?

Tiempo de espera (en minutos)			
-------------------------------	--	--	--

SI NO SABE CONSIGNAR 999

¿Obtuvo la información solicitada? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Ha realizado consultas a través de líneas 0800 de otros organismos oficiales? (ESPERAR RESPUESTA ESPONTÁNEA. UNA SOLA RESPUESTA).

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

SOLO A LOS QUE REALIZARON CONSULTAS A OTROS 0-800 DE ORGANISMOS OFICIALES
En comparación con la atención brindada por otros organismos, ¿el centro de atención telefónica de ... es mejor, igual o peor?

Mejor	Igual	Peor	Ns/Nc
1	2	3	9

¿En el último año tuvo Ud. algún problema con el ...?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Cuál fue el problema que tuvo?

No sabe / No contesta	99

¿Realizó una queja o reclamo relacionado por ese problema ?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿A través de qué medios realizó la queja/reclamo?

Personalmente en ...	En forma telefónica	Ns/Nc
1	2	9

¿Obtuvo alguna respuesta por la queja que levantó?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Cuánto tiempo demoró la respuesta?

Tiempo de respuesta (EN DÍAS)		
-------------------------------	--	--

En términos generales ¿cómo lo trataron cuando realizó la queja?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Qué vía utilizó para realizar su reclamo?

Fue personalmente	Por mail	Por correo postal	No recuerda
1	2	3	0

¿Y cómo fue atendido?

Muy Bien	Bien	Regular	Mal	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Y se solucionó su problema?

Sí	Parcialmente	No	No sabe
1	2	3	0

¿Y en qué consistió esa resolución del problema?

Un resarcimiento económico	Me devolvieron el dinero mal facturado	Me enviaron una nota disculpándose	Me restablecieron el servicio	Otros	No sabe
1	2	3	4	5	9

Según su opinión, ¿el personal que lo atendió de estaba capacitado para atender su consulta?

Si	No
1	2

¿Obtuvo una respuesta por parte de frente a ese reclamo? Si, sí ¿En cuánto tiempo recibió la respuesta?

Todavía no recibió respuesta	Consignar tiempo que tardó en Recibir la respuesta en días	Ns-Nc
00	99

Y si pensamos en el tiempo que transcurrió entre que presentó su reclamo y el momento en que recibió una respuesta, Ud. diría que el organismo le contestó...

De inmediato En seguida	En un tiempo razonable	Con alguna demora	Con demora excesiva	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Y pensando en cómo se resolvió hasta el momento su reclamo Ud. diría que se encuentra?

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Obtuvo alguna respuesta por la queja que levantó?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

Tuvo en el último año algún problema con el cobro de su Jubilación en el Banco/Centro de pago?

Sí	No	Ns/Nc
1	2	9

¿Ante el problema que tuvo, realizó alguna queja o reclamo?

Sí	No	Ns/Nc
1	2	9

¿Dónde realizó la queja? ENCUESTADOR: PEDIR AL ENTREVISTADO QUE ESPECIFIQUE HASTA LOGRAR UNA RESPUESTA COMPLETA

No sabe / No contesta	99

¿Obtuvo Ud. una respuesta de parte del, con posterioridad a realizada la denuncia?

Sí	No
1	2



¿Recuerda cuantos días después de realizada la denuncia recibió Ud.. la respuesta del organismo?

.....

Podría decirme en términos generales y a partir de su conocimiento y experiencia con el, ¿cuán conforme se encuentra Ud. con su accionar en lo que refiere a la recepción de denuncias?

Muy Conforme	Conforme	Poco conforme	Nada conforme	Ns/Nc
1	2	3	4	9

• **Evaluación/ Satisfacción con aspectos específicos del trámite o la gestión realizada en el organismo (tiempo de espera para ser resuelto el trámite, calidad del servicio/producto brindado, etc.)**

Ud. diría que el tiempo transcurrido entre el llamado y la fecha del turno que el dieron es...

Muy razonable	Razonable	Poco razonable	Nada razonable	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y llegada la fecha de atención, si consideramos el tiempo que normalmente espera en el lugar de atención . Ud. diría que en general lo atienden...

De Inmediato -En seguida	En un tiempo razonable	Con alguna demora	Con mucha demora	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Pensando en la cantidad de centros de atención que tiene el organismo, Ud. diría que son...

Más que suficiente	Suficiente	Escasa/Poca	Muy escasa/ Muy pocas	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y teniendo en cuenta todas las condiciones que hacen a la infraestructura de los centros de atención de ... (limpieza, cantidad de asientos para esperar, climatización, etc), Ud. está...

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Ud. cree que el ... ha mejorado, ha empeorado o se ha mantenido igual en las prestaciones mencionadas, respecto a un año atrás?

Prestaciones	Mejor	Igual	Peor
Provisión de medicamentos	1	2	3
Prótesis	1	2	3
Operación de cataratas	1	2	3
Audífonos	1	2	3
Bolsas de ostomía	1	2	3
Análisis bioquímicos	1	2	3
Provisión de anteojos	1	2	3
Pañales	1	2	3
Otros _____	1	2	3

¿Cuál es la imagen que Ud. tiene de los siguientes planes y Programas de?. Evalúelos, aunque no los haya utilizado, según la siguiente escala, (muy buena, buena, regular, mala, muy mala). Además, responda, para cada uno, si los utilizó ó no, considerando el último año.

PROGRAMAS	EVALUACIÓN					UTILIZÓ				
	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Muy mala	Ns/nc	Si	No	Ns/nc
1. Bolsón de mercadería ...	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
2. Turismo	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
3. Comedores	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
4. Subsidio para psiquiatría	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
5. Subsidio para vivienda	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
6. Subsidio para auxiliar domiciliario	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
7. Subsidio por situación crítica	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
8. Agenda cultural	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
9.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	
10.	1	2	3	4	5	6	1	2	3	

¿Cómo evalúa Ud. la gestión actual de? (LEER OPCIONES. UNA SOLA RESPUESTA).

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Ns/Nc
1	2	3	4	5	6

CUALQUIERA SEA SU RESPUESTA

¿Por qué?

Pensando en el tiempo que le llevó la realización del trámite en la ... (siempre refiriéndonos al tiempo que demoró desde que ingresó a hasta que terminó el trámite) Ud. diría que el trámite fue realizado ...

De inmediato En seguida	En un tiempo razonable	Con alguna demora	Con demora excesiva	Ns/Nc
1	2	3	4	9

En cuanto a la facilidad de realización del trámite, a partir de su experiencia, Ud. diría que el trámite...

Es muy sencillo Fácil de hacer	Es normal Como la mayoría	Tiene alguna complicación	Es muy complicado Es engorroso	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y Ud. diría que la cantidad de requisitos pedidos para la realización del trámite es ...

Muy razonable	Razonable	Poco razonable	Nada razonable	Ns/Nc
1	2	3	4	9

¿Tuvo algún tipo de problema con la gestión de su trámite ?

Sí	No	Ns-Nc
1	2	9

¿Cuál fue el problema que tuvo?

ABIERTA: TRANSCRIBIR TEXTUALMENTE

Transcribir motivos de queja o reclamo:

.....

Por último, si pensamos en todos los aspectos que hacen a las condiciones del lugar, esto es: comodidad del local, cantidad de puestos y asientos, limpieza, temperatura, etc.. ¿Cómo lo evaluaría?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Si pensamos en el trámite que vino a hacer a esta oficina y en los pasos que tuvo que seguir para realizarlo, Ud. diría que el trámite

Es muy sencillo Fácil de hacer	Es normal Como la mayoría	Tiene alguna complicación	Es muy complicado Es engorroso	Ns/Nc
1	2	3	4	9

**A CONTINUACIÓN LE VOY A REALIZAR ALGUNAS PREGUNTAS
SOBRE LAS CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA DE ESTE ORGANISMO**

En primer lugar, Ud. diría que en general el espacio de esta sucursal ...

Muy cómodo	Bastante cómodo	Poco cómodo	Nada cómodo	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Ahora, respecto a la temperatura de la sucursal, a partir de su experiencia, Ud. diría que la temperatura en la sucursal es...

Muy adecuada	Bastante adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y, en cuanto a la limpieza de la sucursal, a partir de su experiencia, Ud. diría que la sucursal se encontraba...

Muy limpia/ Impecable	Bastante Limpia/ En buen estado	Poco limpia/ Algo sucia	Nada limpia/ Muy sucia	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Respecto a la cantidad de asientos de que dispone el organismo para los momentos de espera Ud. diría que son ...

Más que suficientes	Bastantes/ Suficientes	Pocos/ No alcanzan para todos	Muy pocos/ Prácticamente no hay	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y también respecto a los asientos que hay para esperar hasta que lo atiendan. Ud. diría que son... LEER CATEGORÍAS

Muy cómodo	Bastante cómodo	Poco cómodo	Nada cómodo	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y pensando en la cantidad de ventanillas que dispone el organismo para su atención, Ud. cree que son...

Más que suficientes	Bastantes/ Suficientes	Pocos/ No alcanzan para todos	Muy pocos/ Prácticamente no hay	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y en cuanto a la señalización de las ventanillas, Ud. diría que las mismas están...

Muy claramente identificadas	Claramente identificadas	Poco claramente identificadas	Nada claramente identificadas	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Por último, si pensamos en todos los aspectos que hacen a la infraestructura de la sucursal, Ud. diría que se encuentra.

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES MUY BUENO Y 5 MUY MALO EN GENERAL ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LAS CONDICIONES DEL EDIFICIO DE LA SEDE DEL?

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No puede opinar	Ns/Nc
1	2	3	4	5	8	9

¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS CONSIDERA MÁS IMPORTANTE PARA LA INFRAESTRUCTURA DEL EDIFICIO SEDE DEL ORGANISMO?

HASTA TRES RESPUESTAS	MOSTRAR TARJETA		
	1 ero.	2 da.	3 era.
Higiene del edificio en general	1	1	1
Ventilación	2	2	2
Luz	3	3	3
Estado de sanitarios	4	4	4
Disponibilidad de asientos	5	5	5
Cantidad de ventanillas y mostradores	6	6	6
Accesos para personas con movilidad reducida	7	7	7
Cantidad de puertas y accesos	8	8	8
Cantidad de carteles y señales	9	9	9
Claridad de carteles y señales	10	10	10
Seguridad del lugar	11	11	11
No responde	99	99	99

LE VOY A NOMBRAR ASPECTOS GENERALES DEL EDIFICIO SEDE DEL ORGANISMO PARA QUE UD. CALIFIQUE EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN USANDO LAS CATEGORÍAS 1 A 5 DONDE 1 ES MUY SATISFACTORIO Y 5 MUY INSATISFACTORIO.

	Muy Satisf.	Satisf.	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Muy Insatisf.	No puede opinar	No responde
Higiene del edificio en general	1	2	3	4	8	9
Ventilación	1	2	3	4	8	9
Luz	1	2	3	4	8	9
Estado de sanitarios	1	2	3	4	8	9
Disponibilidad de asientos	1	2	3	4	8	9
Cantidad de ventanillas y mostradores	1	2	3	4	8	9
Cantidad de puertas y accesos	1	2	3	4	8	9
Accesos para personas con movilidad reducida	1	2	3	4	8	9
Cantidad de carteles y señales	1	2	3	4	8	9
Claridad de carteles y señales	1	2	3	4	8	9
Seguridad del lugar	1	2	3	4	8	9

UTILIZANDO LA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES MUY RAZONABLE Y 5 NADA RAZONABLE. CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL INPI ? A USTED LE PARECE

	Muy razonable	Razonable	Así esta bien	Poco razonable	Nada razonable	No Responde
Horario de atención	1	2	3	4	5	6

UTILIZANDO LA ESCALA DE 1 A 5 DONDE 1 ES MUY CARO Y 5 MUY BARATO. USTED CONSIDERA QUE LOS COSTOS DE LOS TRÁMITES SON

	Muy caros	caros	El precio esta bien	Barato	Muy barato	No Responde
Costos de los trámites	1	2	3	4	5	9

LE VOY A NOMBRAR ASPECTOS GENERALES DEL EDIFICIO SEDE DEL ORGANISMO PARA QUE UD. CALIFIQUE EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN USANDO LAS CATEGORÍAS 1 A 5 DONDE 1 ES MUY SATISFACTORIO Y 5 MUY INSATISFACTORIO.

	Muy Satisf.	Satisf.	Ni satisfactorio ni insatisfactorio		Muy Insatisf.	No puede opinar	No responde
Higiene del edificio en general	1	2	3	4	5	8	9
Ventilación	1	2	3	4	5	8	9
Luz	1	2	3	4	5	8	9
Estado de sanitarios	1	2	3	4	5	8	9
Disponibilidad de asientos	1	2	3	4	5	8	9
Cantidad de ventanillas y mostradores	1	2	3	4	5	8	9
Cantidad de puertas y accesos	1	2	3	4	5	8	9
Accesos para personas con movilidad reducida	1	2	3	4	5	8	9
Cantidad de carteles y señales	1	2	3	4	5	8	9
Claridad de carteles y señales	1	2	3	4	5	8	9
Seguridad del lugar	1	2	3	4	5	8	9

¿CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL ORGANISMO? A USTED LE PARECE Muy razonable, razonable, poco razonable o nada razonable.

	Muy razonable	Razonable	así Esta bien	Poco razonable	Nada razonable	No Responde
Horario de atención	1	2	3	4	5	6

Hablando ahora del salón que hay para que los usuarios esperen su turno, ¿Ud. cree que este espacio es ... (Guiada)

Muy adecuado	Adecuado	Inadecuado	Muy inadecuado	Ns/Nc
1	2	3	4	9

En cuanto a los asientos que hay para que la gente realice el trámite, Ud. cree que son ... (Guiada)

Suficientes	Algo escasos	Muy escasos	Ns/Nc
1	2	3	9

Respecto a la comodidad de estos asientos, Ud. diría que son ... (Guiada)

Muy cómodos	Cómodos	Incómodos	Muy incómodos	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Respecto a la limpieza e higiene de los salones, Ud. diría que los salones son ... (Guiada)

Muy limpios	Limpios	Algo sucios	Muy sucios	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Mientras estuvo esperando para realizar el trámite, ¿tuvo necesidad de ir al baño?

Sí	No	Ns/Nc
1	2	9

¿Cómo diría que se encontraban los baños?

Muy limpios	Limpios	Algo sucios	Muy sucios	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Respecto al clima de la sala de espera, Ud. diría que el clima era

Caluroso	A una temperatura justa	Frío	Ns-Nc
1	2	3	9

• **Evaluación /Satisfacción con el desempeño general del organismo.**

Considerando la gestión actual del...., ¿cuáles son para Ud. los principales logros de la gestión? (VOLCAR EN COLUMNA LOGROS) ¿Y cuáles las principales asignaturas pendientes o cuestiones a resolver? (VOLCAR EN COLUMNA PROBLEMAS A RESOLVER).

LOGROS	PROBLEMAS A RESOLVER
.....

Teniendo en cuenta ahora todos los aspectos que hacen al funcionamiento de En términos generales Ud. diría que está...

Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	Ns/Nc
1	2	3	4	9

SOLO A LOS QUE ESTÁN POCO O NADA SATISFECHOS

¿Cuál o cuáles diría Ud. que es/son el/los principal/es motivo/s por los que Ud. está (mencionar respuesta anterior)?

ACEPTAR HASTA DOS MOTIVOS	
1)	
No sabe / No contesta	99
2)	
No sabe / No contesta	99

A TODOS

Y de acuerdo a lo que Ud. pensaba antes de comenzar Ud/El Beneficiario a atenderse Ud. diría que el servicio obtenido a través del

Mejor de lo que pensaba	Igual a lo que pensaba	Peor de lo que pensaba	Ns/Nc (no leer)
1	2	3	9

Y Ud. diría que el organismo le genera:

Mucha confianza	Bastante confianza	Poca confianza	Ninguna confianza	Ns/Nc (no leer)
1	2	3	4	9

¿Qué factores considera más importantes a la hora de evaluar la calidad del servicio prestado por el organismo?

ESPONTÁNEA / ACEPTAR HASTA DOS MENCIONES	
1 ero.	
2 do.	
Ns/Nc	99

¿Cuáles son los dos aspectos más importantes que el organismo debería cambiar para mejorar la calidad del servicio que presta?

El proceso de afiliación	1
El arancel / Aporte	2
La atención al público	3
La cantidad de establecimientos donde atenderse	4
Las condiciones edilicias/ infraestructura de los establecimientos donde atienden	5
La calidad profesional del personal	6
Los tiempos de espera para ser atendido	7
Ninguno	8
Otros (especificar)	
Ns/Nc	99

Si tuviese que comparar la calidad de prestación actual del organismo con años anteriores, teniendo en cuenta todos los aspectos de los que venimos hablado, Ud. diría que

Mejóro	Sigue igual	Empeoró	Ns/Nc
1	2	3	9

Teniendo en cuenta ahora todos los aspectos que hacen a la gestión del trámite que vino a realizar. Teniendo en cuenta todo esto Ud. diría que en términos generales está

Muy satisfecho con la realización del trámite	Satisfecho con la realización del trámite	Poco satisfecho con la realización del trámite	Nada satisfecho con la realización del trámite	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y comparando con lo que se imaginaba antes de hacer el trámite. Ud. diría que la fue ...

Mejor de lo que esperaba	Tal como esperaba	Peor de lo que esperaba	Ns/Nc
1	2	3	9

Para finalizar, pensando en la actual gestión del organismo en general, Ud. diría que la actual gestión de la es:

Excelente	Buena	Regular/Más o menos	Mala	Ns/Nc
1	2	3	4	9

Y los aspectos más negativos? Mencione los principales.

.....	
.....	
.....	
.....	
Ninguno	99
No sabe	0

Para finalizar la encuesta ¿podría decirme en términos general, cuán satisfecho se encuentra con el desempeño del organismo?

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
4	3	2	1	0

SÓLO PARA LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DEL ORGANISMO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES. ¿UD. CONSIDERA QUE EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES EL SERVICIO QUE PROVEE EL DEPARTAMENTO DE HA MEJORADO, SE MANTUVO IGUAL O HA EMPEORADO?

Ha mejorado	Se mantuvo igual	Ha empeorado	No corresponde	Ns/Nc
1	2	3	8	9

SÓLO PARA LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DEL ORGANISMO EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES.

Ha mejorado	Se mantuvo igual	Ha empeorado	No corresponde	Ns/Nc
1	2	3	8	9