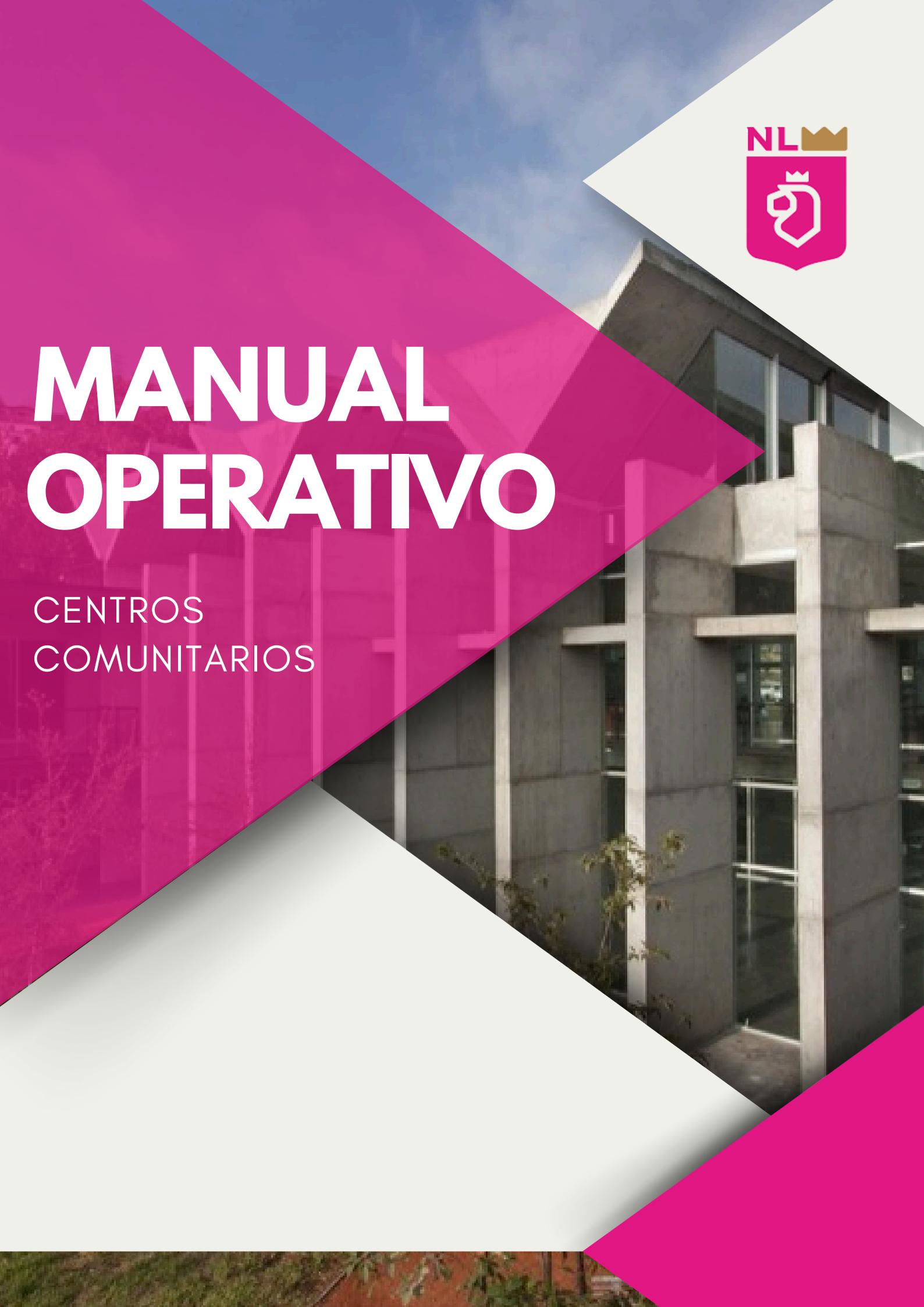




MANUAL OPERATIVO

CENTROS
COMUNITARIOS



Objetivo

El presente manual tiene como objetivo **estandarizar los procedimientos**, responsabilidades y lineamientos necesarios para la correcta aplicación de la encuesta Valoración de Talleres en Centros Comunitarios en Nuevo León.

Su finalidad es asegurar que el levantamiento de información se realice con **calidad, precisión, ética y uniformidad** entre todos los aplicadores.



Alcance del levantamiento

Este manual se aplica a:

- Personal encuestador o aplicador.
- Supervisores de campo.
- Coordinación del proyecto.
- Cualquier figura operativa vinculada al levantamiento.

Cubre todas las etapas desde el acercamiento inicial con las personas usuarias de los talleres, la aplicación completa del cuestionario, manejo de incidencias, revisión de calidad y entrega del material.



Roles y responsabilidades de los aplicadores

SUGERENCIA

Conformar un Comité de Contenidos y Difusión Comunitaria encargado de **revisar, crear y validar** el material informativo relacionado con el levantamiento, asegurando mensajes claros, pertinentes y culturalmente adecuados.

Este comité debe incluir personal del Centro Comunitario, representantes de la comunidad usuaria y un enlace institucional, procurando que sea intergeneracional para enriquecer perspectivas y fortalecer la participación.

FLUJO SUGERIDO

Al finalizar cada taller se recomienda aplicar la encuesta aprovechando que la experiencia está fresca, lo que mejora la precisión y disposición de respuesta.

El instructor realiza un breve cierre y agradecimiento, seguido por el aplicador, quien explica el propósito de la valoración, recalca su carácter voluntario y anónimo, y destaca que los resultados ayudan a mejorar la oferta de talleres.

Es recomendable que en el levantamiento de encuestas se cuente con varios miembros

Aplicador o Encuestador

- Leer y comprender este manual antes del trabajo de campo.
- Aplicar el cuestionario siguiendo estrictamente el orden, redacción y saltos del instrumento.
- Brindar un trato respetuoso, cordial y profesional.
- Explicar el propósito del estudio y leer el consentimiento informado.
- Asegurar confidencialidad y voluntariedad de participación.
- Registrar las respuestas tal como las expresa el entrevistado(sin interpretar).
- Verificar que el cuestionario esté completo antes de darlo por terminado.
- Reportar incidencias al supervisor.
- Cuidar y resguardar el equipo y material asignado.

Supervisor de Campo

- Capacitar y acompañar al personal aplicador.
- Verificar la correcta aplicación del cuestionario.
- Revisar cuestionarios para asegurar completitud y coherencia.
- Registrar incidencias y solucionarlas.
- Supervisar avances y garantizar cobertura.

Coordinación del Proyecto

- Planear el levantamiento y logística.
- Definir metas, cronogramas y distribución de personal.
- Integrar las bases de datos de forma segura.
- Dar seguimiento a la calidad de los datos.

Instrucciones específicas

Sección A. Datos Generales

Caracterizar al participante para permitir análisis sociodemográficos y comparativos entre los distintos usuarios de los talleres. La información debe registrarse directamente del entrevistado, utilizando siempre formatos estándar (especialmente en fecha y hora) y ofreciendo la opción “**Prefiero no responder**” en preguntas sensibles como género o domicilio general. Asimismo, se debe verificar la coherencia de los datos proporcionados, asegurando que elementos como edad, ocupación o nivel educativo resulten consistentes entre sí.

Sección B. Evaluación del Taller

Todas las preguntas deben responderse utilizando **una escala Likert del 1 al 10**, indicada en cada reactivo; si el participante lo requiere, se debe leer la escala nuevamente y aclarar que “1 es pésimo y 10 es excelente, pudiendo elegir cualquier número intermedio”. El aplicador **no debe influenciar** las respuestas bajo ninguna circunstancia. Las variables evaluadas incluyen satisfacción general, calidad del contenido, pertinencia de los materiales, adecuación de los horarios y comentarios abiertos que permitan ampliar la valoración del participante.

Sección C. Evaluación del Tallerista

Se evalúa el **desempeño del tallerista** utilizando la misma escala del 1 al 10, procurando que el participante comprenda que se trata de una valoración individual por cada aspecto consultado. El aplicador debe registrar los comentarios exactamente como los exprese la persona, sin resumir ni interpretar. Las variables consideradas incluyen el conocimiento del tallerista, su forma de enseñanza, la motivación que transmite, el cumplimiento de horarios, la claridad con la que resuelve dudas y cualquier observación adicional proporcionada por el participante.

Sección D. Atención del Personal del Centro Comunitario

Busca conocer **cómo fue la atención que recibió el participante** por parte del personal del Centro Comunitario. Se evalúan aspectos como el trato, la claridad de la información y el apoyo brindado, usando una escala del 1 al 10. Además, se pueden agregar comentarios para entender mejor la experiencia del usuario.

Instrucciones específicas

Sección E. Infraestructura y Accesibilidad

Ver la opinión del participante sobre las **instalaciones** del Centro Comunitario. Se pregunta si ha utilizado los espacios y se evalúan áreas como salones, baños, sala de cómputo, espacios polivalentes y áreas verdes, así como la accesibilidad para personas con discapacidad. También se permite añadir comentarios para identificar áreas de mejora.

Sección F. Utilidad, Recomendación y Satisfacción Global

Identificar **qué tan útil fue el taller** para el participante y si lo recomendaría a otras personas. También se registran las razones detrás de su opinión, su interés en tomar otro curso y sugerencias sobre talleres que aún no se ofrecen. Esta sección ayuda a identificar qué funciona bien y qué oportunidades existen para mejorar la oferta de actividades.



Protocolos éticos y de confidencialidad

El manejo adecuado de incidencias es fundamental para garantizar la calidad del levantamiento y la uniformidad en la aplicación de la encuesta. Las incidencias son cualquier situación que interrumpe, modifica o impide la aplicación estándar del cuestionario. Contar con procedimientos claros permite que los aplicadores respondan de manera consistente y profesional ante cualquier imprevisto, asegurando que los datos recolectados sean confiables, completos y comparables entre sí. A continuación, se describen los tipos de incidencias más comunes y las acciones recomendadas para atenderlas.

Tipos de Incidencias Comunes

Persona no disponible

Ocurre cuando el participante no se encuentra en el lugar previsto para la aplicación de la encuesta o se retira antes de iniciar la entrevista. También puede suceder cuando la persona está presente, pero se encuentra ocupada o no puede atender en ese momento.

Rechazo a participar

El participante decide no contestar la encuesta o se niega a continuar después de haber empezado. El rechazo puede deberse a falta de tiempo, desinterés, desconfianza o experiencias previas negativas con encuestas.

Interrupciones por ruido o emergencias

Puede incluir ruido excesivo, distracciones constantes, situaciones de seguridad, actividades institucionales inesperadas o cualquier circunstancia que impida continuar de manera adecuada con la entrevista.

Problemas con equipo o material

Fallas de batería, pérdida de conexión, errores en la aplicación digital, colapsos del sistema o problemas con el dispositivo. En caso de encuestas en papel, puede incluir falta de formularios, plumas o espacio para continuar el llenado.

Saltos incorrectos en el cuestionario

Sucede cuando el aplicador avanza a una pregunta que no corresponde, omite reactivos o sigue un salto incorrecto dentro del cuestionario, lo que puede generar errores en la información recolectada.

Información inconsistente

Se presenta cuando las respuestas del participante se contradicen entre sí o no coinciden con datos previamente registrados (por ejemplo, edad incompatible con fecha de nacimiento, horario imposible o respuestas que no corresponden al sentido de la pregunta).

Acciones en Caso de Incidencia

Registrar toda incidencia en el formato correspondiente

Cada situación inesperada debe documentarse claramente en el formato de incidencias. Esto incluye la fecha, hora, descripción del evento, tipo de incidencia y la acción tomada. El registro permite dar seguimiento, corregir fallas y mejorar procesos futuros.

Informar al supervisor de inmediato

El supervisor debe conocer cualquier incidencia para dar indicaciones específicas, evaluar la gravedad del caso y determinar si es necesario repetir o anular la entrevista. Notificar oportunamente ayuda a prevenir errores acumulados y favorece una respuesta organizada.

En caso de rechazo

El aplicador debe agradecer al participante su tiempo y retirarse sin presionar, insistir o intentar convencerlo. La participación en la encuesta es voluntaria y debe respetarse en todo momento, manteniendo una actitud cordial y profesional.

En interrupciones

Si la entrevista se ve interrumpida por ruido, distracciones, cortes de energía, emergencias o cambios en el entorno, se debe pausar la aplicación y, si es posible, proponer continuar en ese momento o reagendar la aplicación. La prioridad es asegurar que el participante pueda responder con atención y tranquilidad.

En inconsistencias de información

Cuando el aplicador detecte respuestas contradictorias o inconsistentes, debe solicitar aclaración con respeto y sin sugerir la respuesta correcta. Puede utilizar frases neutrales como: "Solo para verificar que la información esté completa, ¿podría confirmarme...?" Esto contribuye a mejorar la calidad del registro sin influir en las respuestas.

En caso de saltos incorrectos

Si el aplicador identifica que siguió un salto equivocado en la encuesta, debe retroceder con cuidado, identificar la pregunta correspondiente y continuar desde el punto correcto. Si esto genera confusión en el flujo del cuestionario, deberá registrarse la incidencia y notificar al supervisor para evaluación.



Procedimientos de incidencias, registro de datos y control de calidad

El registro **adecuado de datos y el control de calidad** son componentes esenciales para garantizar la confiabilidad y utilidad de la información recolectada durante el levantamiento. Antes de iniciar cada jornada de trabajo, el aplicador debe asegurarse de **contar con todos los materiales necesarios**, incluyendo cuestionarios impresos o dispositivos electrónicos, credencial de identificación, lápices y cualquier herramienta adicional que el proyecto requiera. En caso de utilizar dispositivos electrónicos, es indispensable **verificar** que cuenten con batería suficiente, conexión funcional (si aplica) y que el cuestionario esté actualizado en su versión más reciente.

Durante la aplicación de la encuesta, el encuestador debe registrar cada respuesta de manera inmediata, evitando reconstruir información tiempo después, ya que esto puede generar errores o interpretaciones incorrectas. El aplicador debe seguir el cuestionario de forma estricta, respetando el orden de las preguntas y los saltos establecidos.

Una vez concluida la aplicación, cada cuestionario debe pasar por un proceso de revisión posterior. Primero, el encuestador debe verificar que la **información esté completa**, que no existan saltos incorrectos y que las respuestas abiertas estén redactadas con buena ortografía y coherencia. Posteriormente, el supervisor revisará una muestra de entrevistas de manera aleatoria, así como los registros de incidencias, para asegurar que el levantamiento se realizó adecuadamente. También deberá identificar patrones inusuales que puedan indicar errores, inconsistencias o prácticas incorrectas durante la recolección de datos. Este cierre ordenado permite **consolidar la información**, facilitar la **integración de bases de datos** y garantizar la **calidad final del levantamiento**.

Glosario Técnico



Encuesta. Técnica para obtener información mediante preguntas estructuradas.

Encuestador/Aplicador. Persona encargada de aplicar el instrumento.

Entrevistado. Participante del taller que responde la encuesta.

Cuestionario. Instrumento con preguntas cerradas, abiertas y de escala.

Escala Likert. Sistema de medición que utiliza números para evaluar percepciones (1-10).

Muestra. Conjunto de personas seleccionadas para representar una población.

Incidencia. Evento que afecta la aplicación estándar del cuestionario.

Control de calidad. Procedimientos para garantizar exactitud y coherencia.

Infraestructura. Instalaciones físicas del Centro Comunitario.

Modalidad del taller. Presencial, virtual, híbrido u otros.

Asistencia. Número de sesiones a las que acudió el participante.

