



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE JORNADAS DE SALUD PARA POBLACIÓN MIGRANTE EN PERÚ

Caso de estudio

**© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja,
Oficina regional para Las Américas, 2020**

Se permite citar, copiar, traducir a otros idiomas o adaptar a las necesidades locales cualquier parte de esta publicación sin autorización previa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que la fuente esté claramente especificada.

Contacto:

Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la Secretaría de la Federación:

Dirección: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

Postal address: P.O. Box 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

TABLA DE CONTENIDOS

1. Antecedentes	4
2. Encuestas de satisfacción para población migrante	5
Objetivos generales de la herramienta	5
Público objetivo	5
Preparación de condiciones para aplicación de la encuesta, diseño y validación del instrumento	5
Capacitación de los voluntarios encuestadores	6
Aplicación de la encuesta, sistematización de los resultados y toma de decisiones	6
3. Resultados	7
4. Aprendizajes	8
Bibliografía	10

1. ANTECEDENTES

La falta de acceso a los servicios de salud es uno de los problemas más relevantes que afronta la población migrante en Perú. Por este motivo, la Cruz Roja Peruana, con el apoyo de la Oficina del Clúster Andino en el Perú de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), implementó jornadas comunitarias de atención primaria de la salud dirigidas a la población migrante venezolana¹ y a la población local más vulnerable.

Las jornadas de salud se llevaron a cabo durante el año 2019, principalmente, en diferentes puntos del país como Arequipa, Lima, Puerto Maldonado, Tumbes y Tacna. En el caso de Lima, las jornadas se realizaron en las áreas más vulnerables de Lima metropolitana. La ruta de la atención en salud empezaba con el triaje, para la toma de señales vitales y la indagación de información necesaria para la atención médica; en algunas ocasiones charlas de prevención de enfermedades y promoción de la salud en la zona de espera; luego, la atención médica; después, farmacia, para la entrega de los medicamentos indicados al tratamiento; y, finalmente, la aplicación de una encuesta de satisfacción voluntaria².

Para las encuestas de satisfacción, IFRC tuvo como iniciativa utilizar un software de fácil uso para la recolección, gestión y uso de datos. Si bien la aplicación de las encuestas está prevista en la Guía de Jornadas Comunitarias para obtener la retroalimentación de los migrantes y adaptar los servicios a las necesidades del público objetivo³; en esta oportunidad, se utilizó el software del Kit de Datos Abiertos (ODK, por sus siglas en inglés) para su aplicación. De esta manera, se pudo efectivizar el procesamiento de la información para la toma de decisiones.

Este mecanismo de recolección de la voz de la población migrante, permitió implementar rápidas mejoras en la prestación del servicio como el cambio de horario de atención, el desarrollo del servicio de manera itinerante es decir acercando el servicio a los lugares de mayor concurrencia de la población migrante, señalar mejor la ruta de atención, etc. Del mismo modo, considerando que los voluntarios participantes vivieron de cerca todo el proceso de organización de las jornadas y se encontraban también en contacto directo con los migrantes el día de la jornada de salud, se les aplicó también una encuesta en cada jornada para poder recoger sus aportes para mejorar el servicio prestado⁴. La aplicación de las encuestas también demostró la fácil operatividad del ODK, un software para la sistematización de datos que aumentó la efectividad de la herramienta.

¹ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima. [Informe]

² International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima. [Informe]

³ Cruz Roja Venezolana. (2019). Jornada de salud CRV, Guía de implementación. [Guía]

⁴ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima. [Informe]

2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PARA POBLACIÓN MIGRANTE

Objetivos generales de la herramienta

- Implementar un sistema de retroalimentación en las jornadas de salud que ayude a mejorar la prestación del servicio.

Público objetivo

- Población migrante, en tránsito o asentada, que asistió a las jornadas de salud.
- Voluntarios de la Cruz Roja que participaron en las jornadas de salud.

Preparación de condiciones para aplicación de la encuesta, diseño y validación del instrumento

Antes de diseñar la herramienta y poder implementarla se tomaron las siguientes decisiones:

- **Definición del momento de aplicación de la herramienta:** recoger la opinión de los migrantes al finalizar la ruta de atención en las jornadas de salud, permitió conocer sus percepciones sobre todo el proceso vivido.
- **Elección del medio de recopilación de información.** Debido a que, generalmente, las jornadas se hacían en lugares sin acceso a internet y con pocas personas para procesar la información recopilada, se buscó una plataforma de recolección de información que no requiera Internet para aplicar las encuestas y que sea automatizada. Se eligió por ello, ODK (Open data kit por sus siglas en inglés), una herramienta de gestión de información abierta con dichos beneficios,⁵ que sube y guarda los datos sin necesidad de la mediación humana y, además, entrega reportes listos para analizar en una hoja de cálculos de Excel⁶. Para el caso de las encuestas tomadas a voluntarios, fueron aplicadas usando el formato físico (encuesta impresa) la misma que luego fue procesada por el punto focal de CEA.
- **Adquisición de los implementos necesarios para el uso de ODK.** El uso del software requiere un dispositivo móvil y un servidor para recopilar y almacenar la data, respectivamente, por ello se compararon celulares y se coordinó que la información recogida sea almacenada en el servidor del Cluster Andino de IFRC⁷.

El diseño de la encuesta para migrantes y voluntarios requirió la definición de campos de exploración diferenciados para ambos casos. La encuesta para población migrante incorporó preguntas cerradas, abiertas y el uso de Escala de Likert. Se exploraron los siguientes campos: promoción de la jornada, grado de satisfacción de los servicios prestados y la atención, preferencias de horarios de atención, recomendaciones de mejora en la prestación de los servicios y recomendaciones para el trabajo que desarrolla la CR.

En el caso de la encuesta para voluntarios, las preguntas priorizadas exploraron sus percepciones con respecto a su nivel de satisfacción con la jornada de salud, con la organización (distribución de tareas), satisfacción con los aspectos logísticos (materiales de trabajo, limpieza del espacio,

⁵ Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto).

⁶ Monzón, M. (comunicación personal, 2020, 10 de agosto).

⁷ Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto).



etc.) y con la calidad de atención prestada en general, etc. Cada pregunta permitía dejar, adicionalmente, comentarios, complementando así la retroalimentación recibida

Durante las jornadas, el cuestionario para migrantes sufrió ligeras variaciones en sus preguntas de acuerdo a la retroalimentación. Si bien el cuestionario inicial pasó por una validación técnica interna con las áreas clave involucradas en las jornadas de salud, no se validó previamente con la población. La experiencia generada deja claro que esta validación debe ser considerada para próximas iniciativas.

Capacitación de los voluntarios encuestadores

Los encuestadores fueron voluntarios de la Cruz Roja Peruana que, previamente habían recibido entrenamiento en CEA, y contaban con experiencia de trabajo con población migrante. El grupo seleccionado de voluntarios, recibió una hora de capacitación en ODK y el uso del teléfono móvil como herramienta tecnológica, así como en la aplicación adecuada del formulario, la comprensión del sentido de las preguntas y la mejor forma de relacionarse con la población migrante que haya aceptado voluntariamente responder al cuestionario⁸.

Aplicación de la encuesta, sistematización de los resultados y toma de decisiones

La aplicación de la encuesta para migrantes se realizó a través de voluntarios, quienes con un celular esperaban al paciente a la salida del consultorio para aplicar el cuestionario.

En el caso de los voluntarios, inicialmente, respondieron la encuesta de manera física pero posteriormente, se les hizo llegar un enlace al celular para que la respondan de manera virtual.

⁸ Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto).

Concluido el proceso de recolección de información, el programa subía la data al sistema en cuanto se tenía acceso a Internet, vía *wifi* o con datos móviles. En tiempo real, los reportes de ODK y *Google Forms* se encontraban listos para visualizar la data, permitiendo al equipo responsable observar los resultados, analizarlos y proponer soluciones oportunas.

El equipo responsable de evaluar los resultados de las encuestas y tomar decisiones con esta información, estuvo conformado por decisores de diferentes áreas de IFRC. Se realizaron reuniones semanales, de corta duración, para analizar la data recopilada y definir mejoras a implementar en la siguiente Jornada⁹.

Como aprendizaje, IFRC considera esencial formalizar el proceso de toma de decisiones utilizando cronogramas de trabajo que fijen reuniones periódicas, y que en ellas los acuerdos y las decisiones tomadas queden documentadas. Asimismo, enfatiza la importancia del uso de flujogramas, construidos y validados por las áreas participantes del proceso, para definir las funciones y los plazos de trabajo, según su competencia.



3. RESULTADOS

Los principales resultados del mecanismo de retroalimentación fueron:

- En promedio, 30% de usuarios en cada jornada respondió la encuesta de satisfacción¹⁰.
- El mecanismo identificó que la población migrante solicitaba más especialidades de atención en salud¹¹. En base a ello, se incrementó el número de servicios y especialidades médicas¹².
- Otra solicitud atendida fue el cambio de día y el horario de atención de las jornadas¹³, la población migrante prefería que las horas no se crucen con sus horarios de trabajo.
- Gracias a las encuestas realizadas a los voluntarios, se implementaron cambios relativos a la mejora de organización y logística de las jornadas, colocando por ejemplo mejor señalética en la ruta de la atención médica.

⁹ Monzón, M. (comunicación personal, 2020, 10 de agosto).

¹⁰ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima. [Informe]

¹¹ International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima. [Informe]

¹² Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto)

¹³ Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto)

4. APRENDIZAJES

- **ODK representa una alternativa muy útil para la recolección de información clave de la población migrante.** En términos operativos, el software resultó ser una buena herramienta porque se adapta a entornos sin acceso a Internet, es de fácil implementación y entrega la información sistematizada, permitiendo monitorear y conocer los datos en tiempo real, para analizar y tomar decisiones de manera pronta.
- **Posicionar al área de Information Management (IM) como administrador del ODK.** El manejo de ODK debe recaer en un área especializada que asuma el liderazgo del manejo de la información que otorga el sistema. En el caso del IFRC Cluster Andino, inicialmente muchas personas tenían acceso a toda la información y, accidentalmente, algunas encuestas se borraron. A partir del incidente, *Information Management* es la única oficina que administró el acceso a la información¹⁴.
- **Considerar implementar encuestas de satisfacción de servicio sin intermediación de los voluntarios.** Dado que se pueden encontrar dificultades de recolección de data sincera ya que el espacio donde se realiza la encuesta o la persona que lo aplica pertenecen a la organización a evaluar, se podrían habilitar *tablets* en el eslabón final de la ruta atención fijadas a una mesa o exhibidor, y tener un video informativo resaltando la importancia de completar las encuestas y el uso que se darán a las respuestas para la mejora continua del servicio. El voluntario podría ayudar absolviendo las consultas que surjan durante la auto-aplicación de la encuesta.



¹⁴ Monzón, M. (comunicación personal, 2020, 10 de agosto).



- **Las jornadas de salud representan una oportunidad para recoger retroalimentación sobre otros temas clave.** En las jornadas de salud hay un tiempo de espera aproximado de 30 minutos, por ello, esto puede ser una oportunidad de contacto¹⁵ importante para poder aplicar técnicas de investigación complementarias como entrevistas en profundidad que ayude a conocer mejor las necesidades de información, los medios por los cuales se mantiene informados, la problemática que enfrentan, las quejas con respecto a los servicios que se les prestan, etc.
- **Generar reportes ejecutivos inmediatos para la toma de decisiones.** Es central que el proceso que se siga para el recojo de la información, su procesamiento y análisis considere responsabilidades concretas y tiempos estimados claros para garantizar no sólo el recojo de información de calidad, sino que se cuente con un reporte ejecutivo rápido que permita la oportuna toma de decisiones.
- **Retroalimentar a la población migrantes sobre las acciones desarrolladas con base en sus aportes en las encuestas.** La comunicación de las decisiones tomadas e implementadas sobre la base de las recomendaciones y aportes brindados por la población migrante, merece ser comunicada, devuelta a este grupo objetivo. Ello aumenta la transparencia de la organización y mejora la confianza de los migrantes hacia sus trabajadores y voluntarios.
- **Fortalecer una actitud apropiada de los voluntarios para relacionarse con la población migrante.** Si bien los voluntarios tienen en general un trato respetuoso con la población migrante, es importante reforzar en su proceso de capacitación como encuestadores, aspectos clave relacionados a la comunicación como por ejemplo la escucha asertiva, el manejo apropiado de las diferencias culturales en el uso del lenguaje, etc.

¹⁵ Fernandez, G. (comunicación personal, 2020, 11 de agosto); Monzon, M. (comunicación personal, 2020, 10 de agosto).

BIBLIOGRAFÍA

Cruz Roja Peruana. (2019). Participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA). [Presentación]

Cruz Roja Venezolana. (2019). Jornada de salud CRV, Guía de implementación. [Guía]

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2019). Campañas comunitarias de salud. Lima.[Informe]

Innovation IFRC (2015, 31 de agosto). ODK - Lección 10: *Configurar servidor Aggregate en ODK Collect* [Video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=GVsbGrvZVFs>

LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

Humanidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.

Imparcialidad

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.

Neutralidad

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso o ideológico.

Independencia

El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

Unidad

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) es la red humanitaria más grande del mundo, con 192 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y alrededor de 14 millones de voluntarios. Nuestros voluntarios están presentes en las comunidades antes, durante y después de una crisis o desastre. Trabajamos en los entornos más complejos y de difícil acceso del mundo, salvando vidas y promoviendo la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades para que se conviertan en lugares más fuertes y resilientes donde las personas puedan vivir seguras y vidas saludables, y tener oportunidades de prosperar.

Síguenos en:

www.ifrc.org | twitter.com/ifrc | facebook.com/ifrc | instagram.com/ifrc | youtube.com/user/ifrc | tiktok.com/@ifrc