PLANTILLA DE ENCUESTA DE SALIDA DEL PUNTO DE CONVERSIÓN EN EFECTIVO

## OBJETIVO

Esta plantilla se puede utilizar para entrevistar a los beneficiarios cuando salen del lugar de distribución. Puede ser utilizado para el control de la distribución a gran escala cuando la vigilancia posterior a la distribución es difícil.

### Beneficios

* Proporciona información inmediata a los equipos de distribución sobre la población a la Pue sirven.
* Es corto y relativamente simple.

## INSTRUCCIONES

1. Seleccione dos o tres personas Pue pueden entrevistar a los beneficiarios Pue salen (personal o voluntarios, con habilidades de lenguaje y maneras educadas) y darles sujetapapeles, listas de verificación y bolígrafos. Infórmeles sobre el propósito de las entrevistas de salida y cubra algunos puntos clave. Estos podrían ser:

* Voluntario: Se trata de una entrevista voluntaria. Usted no tiene Pue responder a cualquiera de las preguntas Pue no quiera contestar. Se puede poner fin a esta entrevista en cualquier momento.
* El uso de la información: Esta información será utilizada para ayudarnos a entender más cómo funciona esta distribución, para poder mejorar la calidad de las actividades futuras.
* No hay riesgo para ellos mismos:
* Estamos tomando sus datos personales (edad, sexo) para ayudarnos a comprender los a quién está alcanzando esta distribución.
* Esta información no será utilizada para identificarles personalmente.

1. Preguntar a los entrevistadores a pie de distribución (cerca del punto de salida) y detener a una persona para entrevistar cada 15 ó 20 personas, siguiendo el orden en Pue aparecen por la salida. (\*\* Nota: Es importante elegir un número específico y contar cada X personas, para asegurarnos Pue seleccionamos a la gente al azar - y no tomamos decisiones basadas en aspectos como lo accesibles Pue nos parecen).
2. Los entrevistadores deben seguir las preguntas de la lista de verificación, y anotar las respuestas:

* Lo más importante es ser amable. Si la gente no quiere responder a una pregunta, no tienen Pue hacerlo.
* Se incluyen "pistas" a modo de preguntas alternativas o de seguimiento, para cuando las personas no están seguras de cómo responder.

1. Después de la entrevista, los entrevistadores deben darles las gracias a los entrevistados y proporcionar un número de teléfono permanente para futura retroalimentación/quejas.
2. Después de la distribución, los equipos pueden revisar la plantilla y examinar los resultados.

## MEJORAR ESTA HERRAMIENTA

Esta es una lista de preguntas sugeridas - se pueden añadir/quitar preguntas para asegurarse de Pue usted está recogiendo la información más útil para su equipo.

*Contacte a xxxxxxx con preguntas o sugerencias de mejora.*

## ENCUESTA DE SALIDA

**ENTREVISTA # \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

INTERVIEW \_\_\_ of \_\_\_\_

*Introducción: "Hola, ¿tiene 10 minutos para hablar conmigo sobre su experiencia de hoy? Me gustaría hacerle algunas preguntas para ayudarnos a mejorar nuestros servicios. Nos gustaría contar con sus respuestas honestas - apreciamos sugerencias y sus comentarios no se utilizarán en ningún caso contra usted. Esta entrevista es voluntaria - usted no tiene Pue responder a una pregunta si no quiere, y podemos parar en cualquier momento ".*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORMACIÓN** | | |
| **P1.** Fecha de la entrevista: |  | |
| **P2.** Nombre del entrevistado: |  | |
| **P3.** Sexo del beneficiario/entrevistado: | 1. Hombre 2. Mujer |  |
| **P4.** Edad: | 1. 6 – 16 2. 17 – 35 3. 36 – 59 4. 60 + |  |
| **P5.** ¿Está usted en una de las siguientes condiciones? (seleccione todas las que cumpla) | 1. Embarazada 2. Viuda/Viudo 3. Enfermedad crónica 4. Con minusvalía 5. Huérfano 6. No |  |
| **P6.** Nombre de la comunidad: |  | |
| **P7.** Nombre del municipio: |  | |
| **P8.** Provincia: |  | |
| **P9.** Nombre del encuestador: |  | |
| **P10.** ¿Cuántas personas viven en su hogar? | *Escribir el número:* | |

**PROCESO DE CONVERSIÓN EN EFECTIVO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Opción** | **Respuesta** |
| **P11.** ¿Cuánto dinero ha recibido hoy? | Escribir la cantidad: | |
| **P12.** ¿Ha recibido la cantidad que se le dijo que iba a recibir? | 1. Sí  2. No – ha sido más  3. No – ha sido menos  4. No se me dijo la cantidad |  |
| **P13.** ¿Sabe qué organización le ha entregado el dinero? (Espere por la respuesta, no dé indicaciones) | * + - 1. La Cruz Roja       2. El Gobierno       3. Otra organización       4. No lo sabe |  |

**LUGAR Y TRANSPORTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Opción** | **Respuesta** |
| **P14.** ¿Cómo ha llegado hasta aquí hoy? | 1. Andando 2. Bicicleta 3. Transporte público 4. Animal 5. Vehículo privado 6. Otros medios |  |
| **P15.** ¿Cuánto ha tardado en llegar? | 1. Menos de 1/2 hora 2. Entre 1/2h y 1 hora 3. Entre 1h y 1h30 4. Entre 1h30 y 2 h 5. Más de 2 horas |  |
| **P16.** ¿Ha tenido que pagar por transporte para llegar hasta aquí? | 1. Sí (escribir la cantidad) 2. No |  |

**PROCESO DE DISTRIBUCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Opción** | **Respuesta** |
| **P17.** ¿Cuánto ha tardado en recibir el efectivo?  *Pregunte: ¿Cuánto tiempo estuvo esperando en la cola?* | 1. Menos de 20 minutos 2. Entre 20 – 1 h 3. Más de una hora 1 h |  |

**CONVENIENCIA DEL PROGRAMA Y DE SEGURIDAD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Opción** | **Respuesta** |
| **P18.** ¿Cómo supo por primera vez que iba a recibir dinero? | 1. Asistió a una reunión dónde la Cruz Roja lo anunció 2. Se lo comunicaron los líderes de la comunidad 3. Boca a boca en la comunidad 4. Vio un folleto o un poster 5. Recibió un SMS 6. Otros |  |
| **P19.** ¿Qué tiene pensado hacer con el dinero que ha recibido?  *Pregunte: ¿Cómo gastará el dinero?*  *Están permitidas varias respuestas* | 1. Vivienda 2. Comida y agua 3. Carbón/madera/gas 4. Gastos en educación 5. Gastos en salud 6. Productos para el hogar 7. Productos para el negocio 8. Productos para agricultura/ganadería 9. Reembolso de la deuda   10. Ayudar a la familia y a los amigos  11. Ahorros  12. Otros |  |
| *La Cruz Roja distribuye los distintos elementos - como alimentos, artículos de higiene o de materiales de construcción - dependiendo de lo que la gente necesita.* | | |
| **P20.** ¿Hubiera preferido recibir algo distinto? | 1. Sí  2. No |  |
| **P20a.** En caso afirmativo, ¿qué hubiera preferido recibir? |  |  |
| **P21**. ¿Cuán satisfecho está hoy con el personal y los voluntarios? | 1. Muy satisfecho  2. Más o menos satisfecho  3. No estoy satisfecho |  |
| **P21a.** En caso de NO ESTAR SATISFECHO, ¿Por qué no está satisfecho? |  |  |
| **P22**. ¿Ha tenido que pagar o hacer un favor a alguien para estar en el programa? | 1. Sí  2. No |  |
| **P22a**. En caso afirmativo, ¿a quién? | 1. Personal de Cruz Roja 2. Miembro de la comunidad 3. Oficial del gobierno 4. Personal del proveedor de servicios 5. Otros (especificar) |  |
| **P23.** ¿Cómo describiría la información que ha recibido del programa? | 1. Suficiente información/ Entendí el programa 2. Falta de información/Partes del programa no estaban claras 3. No recibí información |  |
| **P24.** ¿Cómo describiría la organización en el punto de distribución? | 1. Buena  2. Correcta  3. Pobre |  |
| **P25.** ¿Se ha sentido seguro en el punto de distribución? | 1. Sí 2. No |  |
| **P25a.** En caso negativo, ¿Por qué no? | 1. La gente sabía que tendría dinero al salir 2. Había demasiada gente alrededor 3. No había seguridad 4. He tenido que viajar demasiado hasta llegar 5. Otros (especificar:) |  |
| **P26.** En el mostrador, ¿ha tenido que pagar ningún dinero para obtener su donación en efectivo? | 1. Sí 2. No |  |
| **P27.** ¿Cuál es su opinión sobre el Programa de transferencias de efectivo de Cruz Roja? ¿Es positivo, negativo o tendrá ningún impacto? | 1. Positivo 2. Negativo 3. No tendrá impacto |  |
| *Si es negativo, por favor utilice el mecanismo de quejas* |  |  |
| **P28.**¿Cree que recibir esta donación en efectivo podría afectar de alguna manera su seguridad? | 1. Sí 2. No |  |
| **P28a.** En caso afirmativo, ¿En qué sentido? | 1. Puede aumentar el riesgo de sufrir un robo 2. Puede aumentar el riesgo de ser matado por dinero 3. Puede crear tensión en mi familia 4. Puede crear tensión en la comunidad 5. Otros (especificar:) |  |
| **P29.** ¿Ha hecho, o va a hacer algo, para disminuir los riesgos de seguridad que usted cree que podrían derivar de recibir esta donación en efectivo? | 1. Sí 2. No |  |
| **P29a**. En caso afirmativo, ¿qué has hecho o vas a hacer? | 1. Vine con alguien más a recibir la donación en efectivo 2. Voy a gastar el dinero rápidamente 3. He mantenido en secreto que he recibido la donación 4. Pondré el dinero en una cuenta bancaria 5. Otros (especificar:) |  |
| **P30.** ¿Tiene alguna otra sugerencia sobre lo que podríamos hacer mejor? |  |  |
| **P31.** ¿Sabe cómo puede hacer llega una queja o dar retroalimentación a Cruz Roja en caso que lo deseara? | 1. Sí 2. No | En caso negativo, entrégueles una tarjeta. *Este es el número de teléfono para poder retroalimentar o hacer una queja de manera gratuita. .* |

***Muchas gracias – le agradecemos el tiempo que nos ha dedicado***

**NOTAS DE ENCUESTADOR/ OBSERVACIONES / RETROALIMENTACIÓN A ESTA GUÍA DE ENTREVISTAS:**

*Utilice este espacio para anotar cualquier cosa que usted piensa que es importante o relevante acerca de esta entrevista. Por ejemplo: ¿usted cree que la persona entendía sus preguntas? ¿Se expresaban con fluidez? ¿Tenían prisa?*