



Universidad de Concepción  
CHILE

APRENDIZAJES EN GESTIÓN N°1

# ESTUDIOS DE OPINIÓN INSTITUCIONALES EN LÍNEA

JUNIO 2019



Dirección de  
Desarrollo Estratégico  
Universidad de Concepción

Autora:  
**Ángela Varela**



## APRENDIZAJES EN GESTIÓN N°1

# ESTUDIOS DE OPINIÓN INSTITUCIONALES EN LÍNEA

RESUMEN .....	PAG. 2
INTRODUCCIÓN .....	PAG. 3
PROCESO INSTITUCIONAL PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ESTUDIOS DE OPINIÓN .....	PAG. 3
PLANTILLAS PARA INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN ESTUDIOS EN LÍNEA .....	PAG. 4
CALENDARIO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN .....	PAG. 4
SENSIBILIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN .....	PAG. 4
PORTAFOLIO .....	PAG. 5
INTEGRACIÓN A LOS SISTEMAS CORPORATIVOS .....	PAG. 5
UNIVERSO DE DATOS .....	PAG. 6
REVISIÓN DE INSTRUMENTOS .....	PAG. 6
SEGUIMIENTO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN .....	PAG. 6
RECORDATORIOS .....	PAG. 7
CIERRE DE ENCUESTA .....	PAG. 7
GENERACIÓN DE INFORMES .....	PAG. 7
PREOCUPACIONES ÉTICAS Y LEGALES .....	PAG. 7
REFERENCIAS .....	PAG. 8
ANEXO 1 .....	PAG. 9



## RESUMEN >>

Este documento resume buenas prácticas que deben ser atendidas en la ejecución del proceso de estudios de opinión institucionales llevados a cabo en línea, basándose en el desarrollo del área en los últimos 8 años al interior de la Dirección de Desarrollo Estratégico.

Se describen en detalle las consideraciones, recomendaciones y buenas prácticas para llevar a cabo cada una de las actividades del proceso. Se recomienda sea un organismo estratégico en la institución quien centralice y ejecute los estudios de carácter institucional, con el propósito de optimizar los recursos disponibles, mejorar los tiempos de ejecución de la cada etapa, asegurar la calidad y supervisión de la metodología utilizada, y que aporte a una visión acorde a las necesidades de toda la institución.

No obstante lo anterior, si bien este informe adopta esa visión de amplio alcance, puede también ser una guía orientadora para unidades que deban llevar a cabo estudios en línea con propósito de mejora continua.

## INTRODUCCIÓN >>

La aplicación de estudios de opinión en una forma: a) descentralizada, b) liderada por personas específicas, c) como parte de iniciativas fragmentadas, tiene muchos costos en términos de estandarización de procedimientos. Dichos estudios a menudo se centran solo en el producto final (a menudo una base de datos Excel) y en el mejor de los casos, un informe local con los resultados del estudio de opinión aplicada, no siguiendo un protocolo institucional estandarizado o una metodología clara que asegure la calidad de la tarea realizada.

La Universidad de Concepción, en el año 2015, mediante su organismo Dirección de Estudios Estratégicos, estableció en su reglamento orgánico en el Art.36, que algunas de sus funciones serían “5. Efectuar estudios y análisis permanentes de los diferentes componentes, cambios y tendencias que están presentes en la educación superior a nivel nacional e internacional. 6. Realizar estudios específicos que contribuyan a los cambios que imponen el desarrollo de la Universidad. 7. Implementar un sistema permanente de evaluación de las actividades que realiza la Universidad en los ámbitos académicos y administrativos” (Universidad de Concepción, 2015).

Para apoyar dichas funciones, a lo largo del tiempo, la Dirección de Desarrollo Estratégico (DDE) ha consolidado un conjunto de procedimientos, basado en principios de investigación social mediante encuestas, que considera elementos metodológicos y sistémicos que facilitan llevar a cabo estudios usando estudios de opinión en línea para la recopilación de datos.

En el presente informe se describen un conjunto de sugerencias para realizar las actividad de diseño, aplicación y publicación de resultados de estudios de opinión en línea de una mejor forma y que aporten valor a la institución.

## PROCESO INSTITUCIONAL PARA EL DISEÑO Y APLICACIÓN DE ESTUDIOS DE OPINIÓN >>

El primer paso, es disponer de un procedimiento para estandarizar, controlar y dejar evidencia sobre las necesidades de estudios de opinión por parte de la comunidad universitaria, el cual debe sociabilizarse efectivamente.

Esto se ha resuelto tradicionalmente en la DDE, mediante un formulario único para Solicitud de Encuestas donde se consignan las características generales del estudio y en términos procedimentales opera como punto de inicio en la ejecución de dicho proceso según la fecha que en él quede estipulada (anexo 1).

Dicho formulario único, especifica aspectos relativos al diseño de la encuesta, determinación y validación de los universos y muestra de encuestados, delimitación de responsabilidades entre la parte solicitante y quién diseña y aplica una encuesta, períodos y mecanismos de aplicación. Finalmente, se definen formatos claros y estandarizados para los informe globales finales.

## PLANTILLAS PARA INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN ESTUDIOS DE OPINIÓN EN LÍNEA >>

Existen diferentes estudios de opinión según cada necesidad universitaria (Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado CNAP, 2001; Toro, 2012).

Para el caso de estudios de opinión en línea que se aplican de forma recurrente, se sugiere crear plantillas prediseñadas de estudios de opinión como una manera de optimizar el tiempo para la aplicación de una encuesta (Lumsden, 2007; Ma & McCord, 2007).

Así, se pueden crear modelos tipo de instrumentos (cuestionarios) para estudios de opinión frecuentes, que puedan ser utilizadas para ser reutilizadas en cada aplicación.

Estas plantillas deben ser de conocimiento de la comunidad universitaria, con el propósito de que conozcan qué tipos de estudios de opinión en línea están disponibles y cuál es el contexto en que se utilizan. Para eso se sugiere incorporar como anexo la Solicitud de Encuesta. Para facilitar la aplicación del estudio se pueden implementar dichas plantillas en la plataforma en línea de encuesta utilizada.

## CALENDARIO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN >>

Para abordar de forma apropiada el conjunto de necesidades de la comunidad universitaria, se recomienda crear un calendario de estudios de opinión anual con el propósito de organizar la demanda y planificarla, integrando las solicitudes de las diferentes reparticiones y/o programas de de la institución.

Para eso se puede solicitar a la comunidad universitaria, antes de iniciar el período académico siguiente, un estimado de diseño y aplicación de encuesta para el año.

*“Una aplicación exitosa de un estudio de opinión se basa en gran medida en una adecuada campaña previa de sensibilización”.*

## SENSIBILIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN >>

Para el éxito en la aplicación de un estudio de opinión y para obtener cada vez un mejor nivel de respuestas, se hace necesario invitar al encuestado a participar mediante un comunicado que explicita el propósito, contexto, ámbito y responsable de la encuesta. También es importante que se indique quién envía el comunicado y algún dato de contacto. Una aplicación exitosa de un estudio de opinión se basa en gran medida en una adecuada campaña previa de sensibilización (Poo et al., 2016).

El mecanismo mejor usado es mediante el uso de correos electrónicos para informar y motivar a los encuestados a contestar el instrumento.

Los datos recopilados a través de plataformas como surveymonkey, se almacenan en los servidores del proveedor del servicio y, por lo tanto, no están bajo el control completo del investigador. El investigador debe tener un rol activo en salvaguardar la privacidad y el anonimato de los datos recopilados, en particular en el caso de las encuestas en línea, con respecto al consentimiento informado (Chang & Vowles, 2013).

## PORTAFOLIO >>

Una manera de asegurar el acceso a la información y respaldar los resultados de los estudios de opinión, es crear un portafolio virtual donde se almacenen los informes oficiales de resultados y análisis. Para el resguardo de la divulgación de los resultados, se sugiere tener dos tipos de información, una pública y otra privada, con acceso restringidos a los usuarios para esta última.

---

*“Los resultados de los estudios de opinión son un insumo relevante para la toma de decisiones y para el análisis de los procesos internos”.*



Documentos Oficiales > Encuestas			
Nuevo Cargar Obtener vínculo Abrir en SharePoint			
Tipo	Nombre	Modificado	
Folder	Otros Informes	19/11/18	
Folder	Modelo de Evaluación	19/11/18	
Folder	Plantillas Encuestas	19/11/18	
Folder	Específicas	19/11/18	
Folder	Evaluación Interna	22/3/18	
Folder	Acreditación	22/3/18	
Folder	Institucionales	22/3/18	

*Ejemplo de almacenamiento de archivos en portafolio.*

## INTEGRACIÓN A LOS SISTEMAS CORPORATIVOS >>

Los resultados de los estudios de opinión son un insumo relevante para la toma de decisiones y para el análisis de los procesos internos. Para un efectivo análisis y despliegue de los datos resultantes de la aplicación de un estudio de opinión, se puede utilizar la integración con los sistemas corporativos.

Con dicha estrategia se evitan interpretaciones erróneas de los resultados y se asegura la accesibilidad a la información de los actores de gestión que la institución declare.

## UNIVERSO DE DATOS >>

La determinación del universo, el tamaño muestral y la modalidad de muestreo de encuestados confiables es fundamental para contar con un margen de veracidad en las respuestas obtenidas (Beidernikl & Kerschbaumer, 2007; Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado CNAP, 2001; Sue & Ritter, 2012).

Para la captura de datos, validación y generación de universos se sugiere utilizar los sistemas corporativos para obtener información del perfil del encuestado y su correo electrónico institucional. Se pueden implementar consultas sobre los universos mayormente utilizados, tales como estudiantes y egresados de pregrado y postgrado, funcionarios no académicos y académicos. Esto facilita y agiliza el proceso de validación y obtención de información actualizada de los universos de encuestados. En el caso de no acceder a la información mediante los sistemas corporativos se pueden crear archivos estructurados para la solicitud de datos. Estos archivos son enviados al solicitante de la encuesta para que llene los datos requeridos para su aplicación.

Por otra parte, se recomienda una provisión de bases de datos detalladas por parte de la Unidad de Análisis Institucional, no solo con los correos sino que también con los nombres y apellidos de los destinatarios, ya que esto permite personalizar los envíos y aumentar así también las tasas de respuesta (Sánchez-Fernández, Muñoz-Leiva, & Montoro-Ríos, 2012).

## REVISIÓN DE INSTRUMENTOS >>

Basándose en el concepto de mejora continua de los procesos institucionales es conveniente evaluar anualmente los instrumentos existentes para los estudios de opinión, revisar si se adaptan a los requerimientos actuales de la institución y al propósito que se ha definido.

## SEGUIMIENTO DE ESTUDIOS DE OPINIÓN >>

Es importante ir informado al usuario solicitante el estado de respuestas de los estudios de opinión, según la periodicidad acordada al iniciar el proceso de aplicación del estudio. Para facilitar esta tarea se puede enviar al solicitante del estudio de opinión la fecha del seguimiento y el estado de avance en las respuestas.

## RECORDATORIOS >>

Si bien la aplicación del estudio de opinión tiene un período determinado, se hace necesario enviar recordatorios a los encuestados para aumentar la tasa de respuestas: en esto existe amplia literatura que respalda sus beneficios (Fan & Yan, 2010). Para ello, se determina en conjunto con el solicitante la frecuencia de recordatorios que serán enviados durante todo el proceso de aplicación.

## CIERRE DE ENCUESTA >>

Es conveniente definir para cada estudio de opinión cuál es la tasa de respuestas mínima para que el instrumento sea válido. Una vez cumplida esa tasa se sugiere informar al usuario solicitante si desea extender un poco más el estudio (con el fin de mejorar dicha tasa de respuestas) o bien proceder a cerrar la etapa de levantamiento de información.

## GENERACIÓN DE INFORMES >>

Con el fin de agilizar la entrega de resultados, junto con la generación de plantillas de estudios de opinión, se sugiere generar informes tipo para el análisis de datos y entrega de resultados. Esto facilita la construcción de los informes finales. Con el paso del tiempo el usuario final se va familiarizando al formato establecido, el cual reconoce y entiende de mejor forma (Sue & Ritter, 2012).

## PREOCUPACIONES ÉTICAS Y LEGALES >>

La privacidad es un problema inherente asociado con el uso de las plataformas digitales. Este problema es más evidente a medida que las encuestas en línea se realizan a través de servicios comerciales de encuestas.



## REFERENCIAS >>

- Beidernikl, G., & Kerschbaumer, A. (2007). Sampling in Online Surveys. In Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements (pp. 90-96). USA: Idea Group References.
- Chang, T.-Z., & Vowles, N. (2013). Strategies for Improving Data Reliability for Online Surveys: A Case Study. International Journal of Electronic Commerce Studies, 4(1), 121-129.
- Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado CNAP, C. (2001). Taller 4: La información como insumo para la autoevaluación. In Manual para el desarrollo de procesos de autoevaluación (pp. 110-138): CNAP-Gobierno de Chile/ Ministerio de Educación.
- Fan, W., & Yan, Z. (2010). Factors affecting response rates of the web survey: A systematic review. Computers in Human Behavior, 26(2), 132-139. doi:https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.10.015
- Lumsden, J. (2007). Online Questionnaire Design Guidelines. In R. A. Reynolds, R. Woods, & J. D. Baker (Eds.), Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements (pp. 44- 64). USA: Idea Group References.
- Ma, Q., & McCord, M. (2007). Web Survey Design. In R. A. Reynolds, R. Woods, & J. D. Baker (Eds.), Handbook of Research on Electronic Surveys and Measurements (pp. 9-18). USA: Idea Group References.
- Poo, S., Esmar, L., González, L., Puentes, G., Clemo, C., & Venegas, J. (2016). Manual de procesos de Autoevaluación y Acreditación de Carreras. Santiago: Universidad San Sebastián.
- Sánchez, J., Muñoz, F., & Montoro, F. J. (2012). Improving retention rate and response quality in Web-based surveys. Computers in Human Behavior, 28(2), 507-514. doi:https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.023
- Sue, V. M., & Ritter, L. A. (2012). Conducting online surveys. Thousand Oaks, California, U.S.: Sage.
- Toro, J. (2012). Gestión interna de la calidad en las instituciones de educación superior [Internal quality management in higher education institutions]. Santiago, Chile: CINDA/ RIL Editores.
- Universidad de Concepción. (2015). Reglamento Orgánico Universidad de Concepción: Universidad de Concepción.

*Para citar este documento:*

---

Varela, A. (2019). Serie Aprendizajes en Gestión DDE N°1. Estudios de Opinión Institucionales en Línea. Dirección de Desarrollo Estratégico, Universidad de Concepción. Concepción, Chile.

## ANEXO 1 : SOLICITUD ENCUESTA INSTITUCIONAL. >>



Dirección de  
Desarrollo Estratégico  
Universidad de Concepción

Control Interno: /2019

### SOLICITUD ENCUESTA INSTITUCIONAL

1. Tipo de Solicitud:  Interna  Externa

2. Antecedentes del Solicitante:

Unidad: \_\_\_\_\_  
Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Anexo: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_

3. Autorizado por (llenar solo si es Solicitud Externa):

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Anexo: \_\_\_\_\_ Correo: \_\_\_\_\_

4. Antecedente Encuesta:

Tipo Requerimiento:  Diseño nueva Encuesta  Modificar Encuesta existente  Aplicar Encuesta existente

5. Si es Diseño de nueva Encuesta, indicar propósito:

6. Si es Modificar encuesta existente, indicar encuesta a modificar y propósito:

(Lista de encuestas en Anexo 1 del formulario)

7. Si es Aplicar encuesta existente:

Nombre Encuesta: \_\_\_\_\_  
(Solo para encuestas de tipo INTERNA. Lista de encuestas en ANVERSO del formulario)

Fecha Estimada de aplicación (dd/mm/aaaa) Desde: \_\_\_\_\_ Hasta: \_\_\_\_\_

Descripción de la población a encuestar (Leer punto 7 del instructivo)

**Importante:**

La Solicitud se debe enviar al correo [angela.varela@udec.cl](mailto:angela.varela@udec.cl)  
Solo se considerará una solicitud válida con todos los datos: Firma y timbre Autorizador.  
La Dirección de Desarrollo Estratégico se contactará con el solicitante para evaluar la solicitud.

\_\_\_\_\_  
Fecha Solicitud

\_\_\_\_\_  
Firma Solicitante

\_\_\_\_\_  
Firma y Timbre Autoriza



Universidad de Concepción

