

PROTOCOLO PARA DESARROLLAR LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE OPINIÓN



Elaborado por:		Revisado por:		Dirigido a:	
Cargo	Asesora Profesional Área de Evaluación y Monitoreo	Cargo		Cargo	
	Coordinador Profesional Área de Evaluación y Monitoreo				
Nombre	Kattherinne Urriola López	Nombre		Nombre	
	Alejandro Reyes Oyarce				
Fecha	28 de mayo de 2018	Fecha		Fecha	

INTRODUCCIÓN

En términos generales, una encuesta de opinión, como instrumento de recogida de información, corresponde a un conjunto de preguntas estandarizadas que están dirigidas a una muestra representativa de personas, con el fin de averiguar la opinión sobre un tema determinado¹.

Sus ventajas nos permiten:

- Aportar información estandarizada, ya que se responden una misma serie de preguntas y así se facilita la comparación e interpretación de las respuestas.
- Usar eficientemente el recurso tiempo.
- Asegurar el anonimato al facilitar la confidencialidad, por ello, las respuestas pueden ser más sinceras, ya que no existe un compromiso que atente contra la seguridad laboral de quien contesta.

En el contexto de la autoevaluación con fines de acreditación de carreras y programas, la Comisión Nacional de Acreditación CNA – Chile, ha establecido cuatro tipos de cuestionarios² que apuntan a ayudar a levantar información para su proceso de autoevaluación. Cada uno de ellos está dirigido a los estamentos que deben ser consultados (estudiantes, académicos, egresados y empleadores) durante este proceso, y buscan recabar información específica solicitada en los criterios de acreditación.

¹ Para el caso de los procesos de autoevaluación, dado su carácter participativo, el instrumento debe ser aplicado, dentro de lo posible, al universo de la comunidad de la carrera o programa.

² Estas propuestas se presentan a modo de sugerencia, por lo que, si la carrera o programa lo estima necesario, puede realizar las adaptaciones que considere pertinente.

1. Objetivo de la encuesta de opinión

Recabar información específica que permita recoger los juicios emitidos por los estudiantes, académicos, egresados y empleadores en torno a la carrera o programa en sus diversas áreas de desarrollo.

2. Alcance

Los resultados de las encuestas de opinión permiten, desde el punto de vista de las opiniones, establecer fortalezas y debilidades en torno a la carrera o programa en sus diversas áreas de desarrollo, las cuales son consideradas en el proceso de análisis para ser contrastadas con otros tipos de evidencias (antecedentes contextuales, normativas, cifras, datos descriptivos, entre otras).

2. Apoyo Institucional

A nivel institucional, se entrega apoyo tanto en la aplicación de la encuesta como en el procesamiento de los datos obtenidos. Este apoyo, ocurre a través de dos instancias:

- ***Programa de Seguimiento de Egresados y Vinculación con Empleadores:*** es responsable de la aplicación y el procesamiento de las encuestas de egresados y empleadores.
- ***Dirección de Gestión y Análisis Institucional (DGAI):*** es responsable de la aplicación y el procesamiento de las encuestas de académicos y estudiantes.

Cabe destacar, que el apoyo que prestan ambas instancias está supeditado a la gestión previa que debe realizar la carrera o programa, tal como se describe a continuación.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES, ACADÉMICOS, EGRESADOS Y EMPLEADORES

LA CARRERA O PROGRAMA DEBERÁ DECIDIR SI APLICARÁ LA ENCUESTA EN **FORMATO IMPRESO** O **FORMATO ELECTRÓNICO**:

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN FORMATO IMPRESO

La carrera o programa debe solicitar al Área de Evaluación y Monitoreo la encuesta en archivo electrónico para que la Facultad imprima el número de ejemplares que precisa aplicar. (Se debe indicar si es para académicos, estudiantes, egresados o empleadores).

Al aplicar encuestas, el académico responsable debe elaborar una lista detallando a quiénes fueron entregadas las encuestas para facilitar su recuperación (nombre y fecha).

Una vez recibidas las encuestas respondidas éstas se deben numerar.

Finalizado el proceso de aplicación de encuesta la carrera debe contactarse con el Área de Evaluación y Monitoreo para que ésta le realice la inducción a un estudiante definido por la misma carrera para que transcriba los resultados obtenidos en las encuestas. Para ello, el Área de Evaluación y Monitoreo junto con darle a conocer las instrucciones del proceso le hace entrega de una planilla de registro Excel para que traspase las respuestas de las encuestas aplicadas.

El estudiante debe transcribir todas las respuestas de cada una de las encuestas impresas recibidas.

Una vez transcritos los resultados de cada encuesta impresa, se registra en la misma encuesta impresa el código de confirmación entregado por el sistema.

En una Planilla de Registro Excel, proporcionada por el Área de Evaluación y Monitoreo al estudiante transcriptor, se deben registrar las respuestas abiertas (aquellos comentarios y sugerencias que los encuestados hacen con sus propias palabras) de todas las encuestas aplicadas, incluyendo en el registro el número de correlativo de la encuesta y el código de confirmación entregado por el sistema.

Finalizado el proceso de transcripción o digitación de las respuestas, la carrera o programa debe informar al Área de Evaluación y Monitoreo para que ésta envíe la siguiente información por

cada tipo de encuesta digitada:

- Matriz con la codificación de cada una de las respuestas.
- Resumen de resultados de las encuestas.
- Preguntas abiertas: comentarios y sugerencias.
- Reporte de las encuestas por medio de tablas y gráficas.

Una vez que el Área de Evaluación y Monitoreo ha enviado a la carrera la información descrita en el punto anterior, está en condiciones de enviar el documento *Análisis de las encuestas aplicadas*, con datos expresados en porcentajes (suma de las respuestas Muy de acuerdo y De acuerdo).

Con el documento de *Análisis de encuestas aplicadas* como resultado de la recogida de información de opinión más la información derivada de las normativas, datos descriptivos, cifras, etc. se dan indicios, como parte del análisis, de las fortalezas y debilidades, por cada Criterio (como parte de la triangulación), información que se registra en el análisis que se realiza en el Informe de Autoevaluación, por cada Criterio.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN FORMATO ELECTRÓNICO

La carrera o programa debe solicitar al Área de Evaluación y Monitoreo que ésta gestione con la Dirección de Gestión y Análisis Institucional (DGAI), los link para la aplicación de las encuestas vía correo electrónico, especificando qué encuesta se requiere (académicos, estudiantes, egresados y empleadores).

El Área de Evaluación y Monitoreo enviará al jefe de carrera un link con el acceso directo a la encuesta, para que éste lo remita a los encuestados.

Una vez respondidas las encuestas y finalizado el proceso de aplicación de éstas, el jefe de carrera debe informar al Área de Evaluación y Monitoreo para que ésta gestione los reportes respectivos:

- Matriz con la codificación de cada una de las respuestas.
- Resumen de resultados de las encuestas.
- Preguntas abiertas: comentarios y sugerencias.
- Reporte de las encuestas por medio de tablas y gráficas.

Una vez que el Área de Evaluación y Monitoreo ha enviado a la carrera la información descrita en el punto anterior, está en condiciones de enviar el documento *Análisis de las encuestas aplicadas*, con datos expresados en porcentajes (suma de las respuestas Muy de acuerdo y De acuerdo).

Con el documento de *Análisis de encuestas aplicadas* como resultado de la recogida de información de opinión más la información derivada de las normativas, datos descriptivos, cifras, etc. se dan indicios, como parte del análisis, de las fortalezas y debilidades, por cada Criterio (como parte de la triangulación), información que se registra en el análisis que se realiza en el Informe de Autoevaluación, por cada Criterio.



En el caso particular de las encuestas de egresados, lo ideal es aplicar la encuesta, preferentemente, a egresados que no tengan más de cinco años como tal, pero sí más de un año en esa condición.

El correo electrónico para contactarse con el Área de Evaluación y Monitoreo es evaluacionymonitoreo.dgd@uantof.cl

Todo contacto tanto con el Programa de Seguimiento de Egresados y Vinculación con Empleadores como con la Dirección de Gestión y Análisis Institucional (DGAI) debe ser coordinado a través del Área de Evaluación y Monitoreo.