
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Encuestas

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Encuestas
Artículos publicados	6
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

Índice

1. Introducción al módulo 4
2. Secuencia recomendada de uso 4
3. Elementos principales del sistema 4
4. Encuestas 6
5. Participaciones 15
6. Reportes 16

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción al módulo

El módulo **Encuestas** permite crear, configurar, distribuir y analizar cuestionarios utilizados por la organización.

Puede emplearse para actividades como:

- Evaluaciones de capacitación.
- Encuestas de satisfacción.
- Evaluaciones de conocimientos.
- Retroalimentación del personal.
- Evaluaciones internas.
- Consultas a partes interesadas.
- Otros cuestionarios requeridos por el Sistema de Gestión.

El módulo también permite consultar las participaciones y generar reportes con los resultados obtenidos.

---

2. Secuencia recomendada de uso

Para gestionar una encuesta de manera ordenada se recomienda seguir esta secuencia:

1. Crear la encuesta Registrar la información general.

↓ **2. Configurar la ficha técnica** Definir finalidad, fechas y población a la que estará dirigida.

↓ **3. Diseñar el cuestionario** Registrar las preguntas y alternativas.

↓ **4. Configurar opciones** Definir visualización, puntuación, obligatoriedad y demás condiciones.

↓ **5. Validar** Completar el flujo hasta alcanzar el estado **Validado**.

↓ **6. Realizar una prueba** Verificar cómo visualizará el usuario la encuesta.

↓ **7. Iniciar y compartir** Habilitar el cuestionario y enviarlo a los participantes.

↓ **8. Revisar resultados** Consultar las respuestas y participaciones obtenidas.

↓ **9. Cerrar** Finalizar la encuesta cuando ya no se recibirán nuevas respuestas.

↓ **10. Reportar** Generar el informe, análisis o base de datos requerida.

---

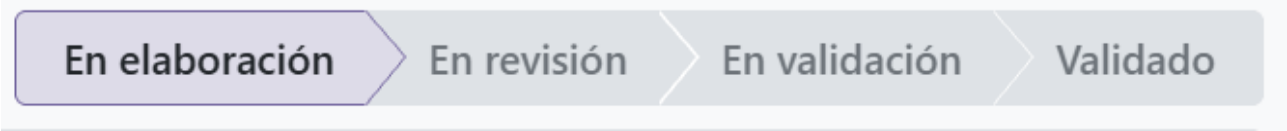
3. Elementos principales del sistema

3.1. Estados

Los estados permiten identificar la etapa en la que se encuentra un registro o documento.

Según la funcionalidad, podrán encontrarse estados como:

En elaboración → **En revisión** → **En validación** → **Validado**



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Mientras el registro se encuentre **En elaboración**, será posible modificar la información habilitada para el usuario.

Una vez que el documento avance dentro del flujo de revisión y validación, la modificación de los campos podrá quedar restringida.

3.2. Nuevo

La opción **Nuevo** permite registrar un nuevo elemento dentro del módulo.



3.3. Modificación de información

Mientras el documento se encuentre en estado **En elaboración**:

1. Ingresa al registro.
2. Selecciona directamente el campo que deseas modificar.
3. Registra o actualiza la información.
4. Guarda los cambios cuando corresponda.



> **Importante:** la edición está disponible mientras el registro permanezca **En elaboración**. Cuando el documento avance a etapas posteriores del flujo, los campos podrán quedar bloqueados para proteger la información sometida a revisión o validación.

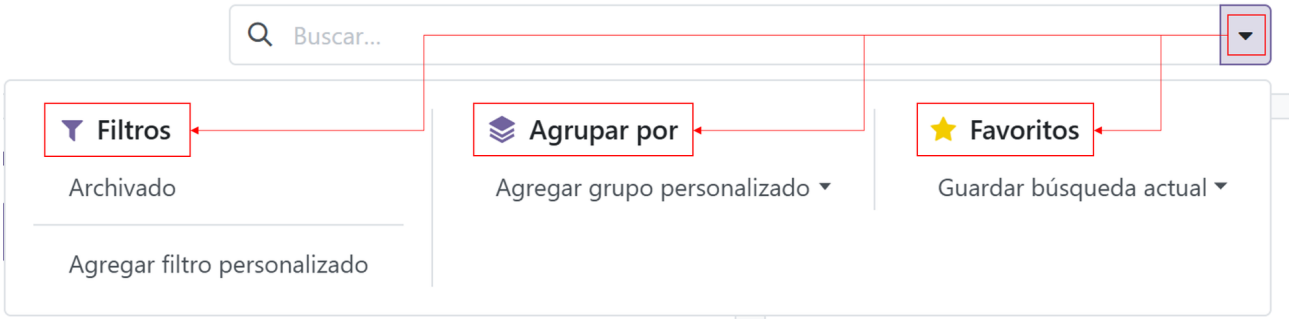
3.4. Búsqueda y filtros

La barra de búsqueda permite localizar rápidamente un registro.

También pueden utilizarse:

- **Filtros:** muestran información de acuerdo con determinadas condiciones.
- **Agrupar por:** organiza los registros por criterios disponibles.
- **Favoritos:** permite guardar búsquedas de uso frecuente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

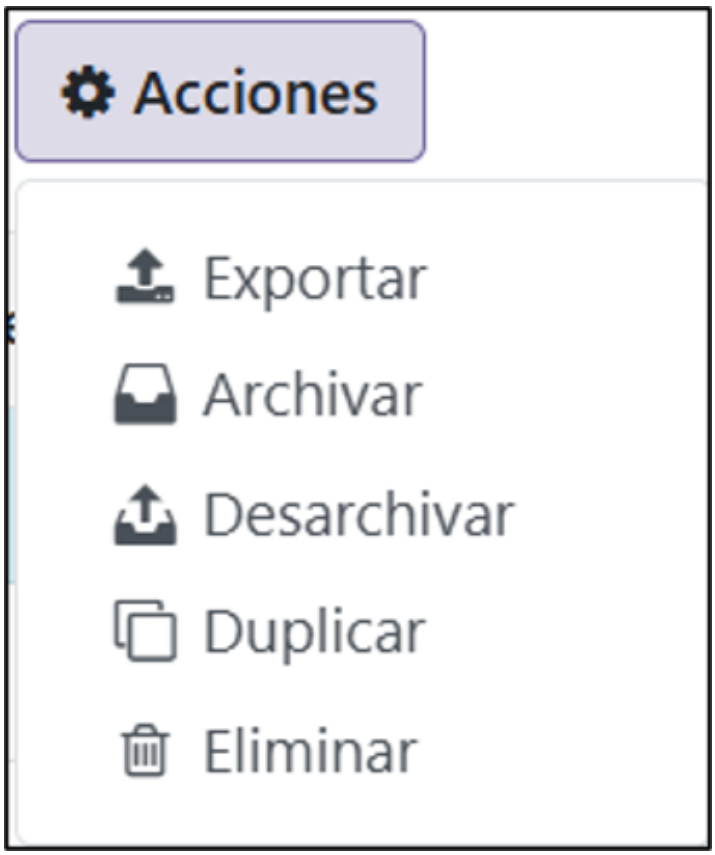


3.5. Acciones

Al seleccionar uno o varios registros se habilita el menú **Acciones**.

Dependiendo de la vista, pueden encontrarse opciones como:

- **Exportar:** descarga información de los registros seleccionados.
- **Archivar:** retira el registro de la vista habitual sin eliminarlo.
- **Desarchivar:** vuelve a activar un registro archivado.
- **Duplicar:** genera una copia del registro seleccionado.
- **Eliminar:** elimina el registro del sistema.



Se recomienda utilizar **Archivar** cuando sea necesario conservar el registro como antecedente.

Utiliza **Eliminar** únicamente cuando la información ya no sea necesaria.

4. Encuestas

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La sección **Encuestas** permite visualizar y gestionar los cuestionarios registrados en la plataforma.

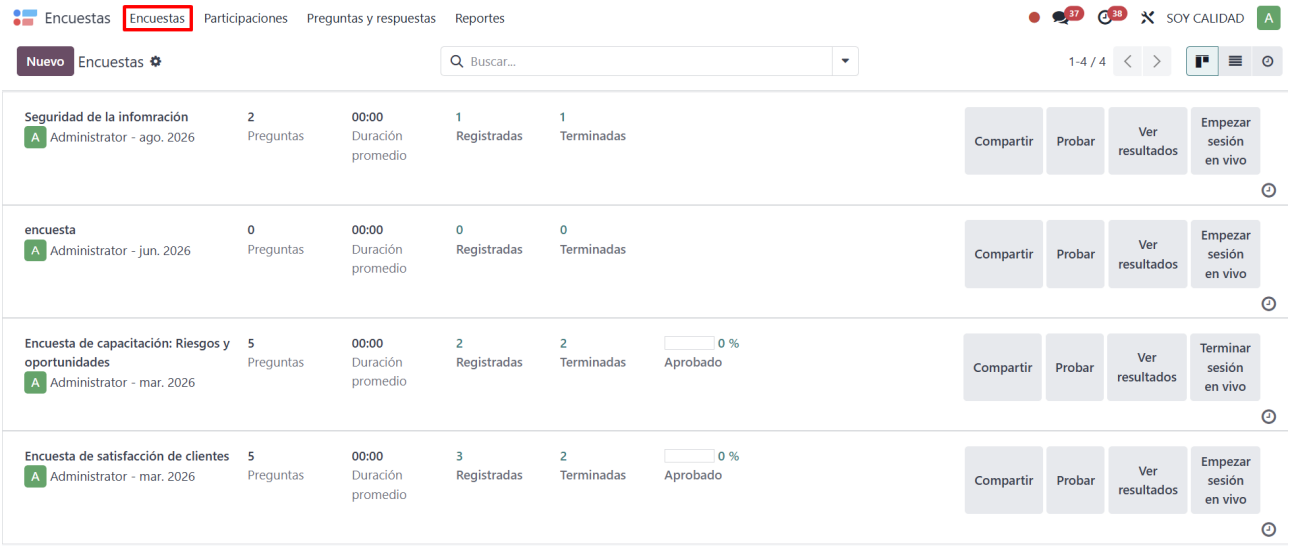
Desde cada encuesta se puede configurar:

- Información general.
- Ficha técnica.
- Preguntas.
- Alternativas.
- Opciones.
- Responsables de validación.
- Conclusiones.
- Acciones.
- Objetivos.
- Documentos.
- Solicitudes de cambio.

4.1. Visualización de encuestas

Ingresa a **Encuestas**.

El sistema mostrará los cuestionarios registrados y su estado correspondiente.



Esta vista facilita identificar rápidamente cuáles se encuentran en elaboración, revisión, validación, ejecución o cierre.

4.2. Creación de una encuesta

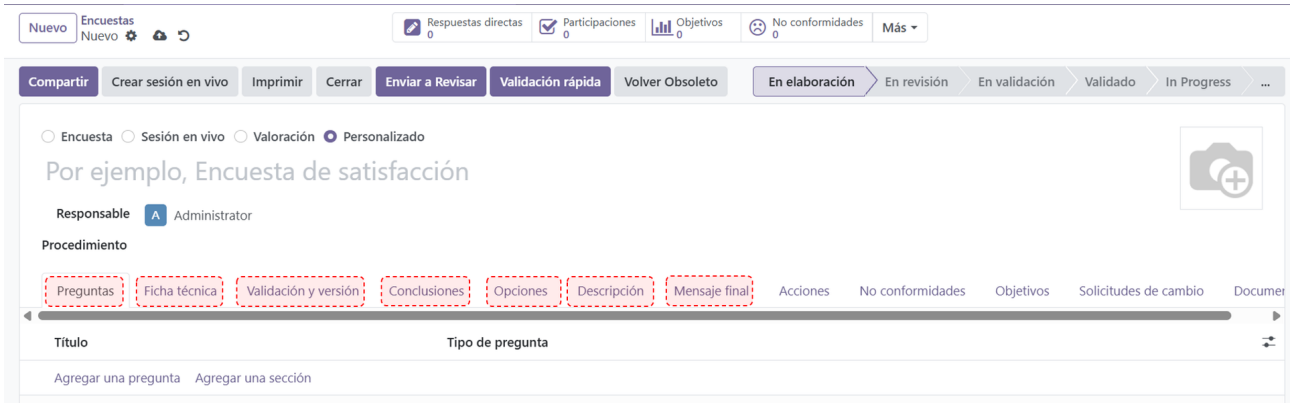
Para registrar una nueva encuesta:

1. Ingresa a **Encuestas** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Selecciona el tipo de encuesta que deseas crear.
4. Registra el **Título** .
5. Verifica o selecciona al **Responsable** .
6. Relaciona el **Procedimiento** , cuando corresponda.
7. Registra las preguntas y secciones.
8. Completa la **Ficha técnica** .

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

9. Configura las **Opciones de la encuesta** .
10. Completa la **Descripción** y el **Mensaje final** , cuando corresponda.
11. Completa la pestaña **Validación y versión** .
12. Guarda la información.
13. Continúa con el flujo de revisión y validación.

Mientras la encuesta se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.

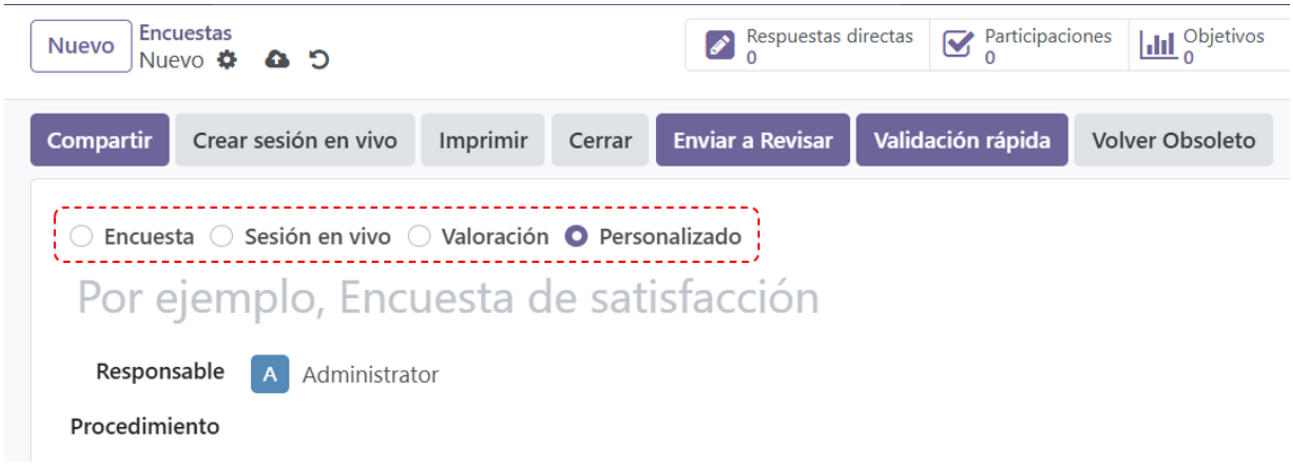


4.3. Tipo de encuesta

En la parte superior del registro se debe seleccionar el tipo de encuesta que se utilizará.

Las opciones disponibles son:

- **Encuesta**
- **Sesión en vivo**
- **Valoración**
- **Personalizado**



Encuesta

Permite crear un cuestionario convencional para recopilar respuestas de los participantes.

Sesión en vivo

Permite utilizar la encuesta durante una sesión en la que los participantes responden en tiempo real.

Valoración

Permite configurar un cuestionario orientado a recopilar una valoración de los participantes.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Personalizado

Permite configurar la encuesta de acuerdo con las necesidades específicas de la organización.

Selecciona la alternativa que corresponda antes de desarrollar el cuestionario.

4.4. Información general

Título

Permite identificar claramente la encuesta.

Ejemplos:

- Encuesta de Satisfacción del Cliente.
- Evaluación de Capacitación ISO 9001.
- Encuesta de Clima Laboral.
- Evaluación de conocimientos en Seguridad de la Información.

Responsable

Identifica a la persona encargada de gestionar la encuesta.

El sistema puede asignar inicialmente al usuario que está realizando el registro.

Procedimiento

Permite relacionar la encuesta con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

4.5. Preguntas

La pestaña **Preguntas** permite diseñar el contenido que deberán responder los participantes.

El sistema permite:

- **Agregar una pregunta**
- **Agregar una sección**

4.5.1. Agregar una sección

La opción **Agregar una sección** permite organizar las preguntas por bloques o temas.

Puede utilizarse cuando una encuesta contiene diferentes grupos de información.

Ejemplo

Sección 1: Datos generales Sección 2: Calidad del servicio Sección 3: Atención recibida Sección 4: Comentarios y recomendaciones Las secciones facilitan la lectura y permiten presentar el cuestionario de manera más ordenada.

4.5.2. Agregar una pregunta

Para registrar una pregunta:

1. Selecciona **Agregar una pregunta** .
2. Escribe el título o enunciado.
3. Selecciona el **Tipo de pregunta** .
4. Registra las alternativas de respuesta cuando corresponda.
5. Configura las condiciones adicionales de la pregunta.
6. Guarda la información.
7. Repite el procedimiento para las demás preguntas.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La lista principal permite visualizar:

- **Título**
- **Tipo de pregunta**

4.5.3. Tipos de preguntas

El **Tipo de pregunta** determina cómo deberá responder el participante.

Según la configuración disponible, pueden utilizarse preguntas como:

- Una sola respuesta.
- Varias respuestas.
- Texto.
- Número.
- Fecha.
- Matriz.
- Otros tipos disponibles.

Selecciona el tipo que permita obtener la información que realmente necesitas.

Ejemplo

Para:

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?

Puede utilizarse una pregunta con alternativas predeterminadas.

Para:

Indique sus principales recomendaciones Puede utilizarse una respuesta de texto.

4.5.4. Alternativas de respuesta

Cuando una pregunta requiera opciones predeterminadas, registra las alternativas correspondientes.

Ejemplo:

Pregunta: ¿Cómo calificaría la atención recibida?

Alternativas:

- Muy buena.
- Buena.
- Regular.
- Mala.
- Muy mala.

Las alternativas deben ser claras y evitar opciones que puedan generar interpretaciones ambiguas.

4.6. Ficha técnica

La pestaña **Ficha técnica** permite registrar la información utilizada para definir el alcance y características de la encuesta.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Dependiendo de la configuración pueden encontrarse campos relacionados con:

- Tipo de encuesta.
- Investigación.
- Público objetivo.
- Población.
- Unidad de muestreo.
- Método de muestreo.
- Fecha de realización.
- Fecha de finalización.
- Información complementaria.

La ficha técnica debe permitir comprender a quién se dirige la encuesta, qué se busca evaluar y durante qué periodo será aplicada.

4.6.1. Público objetivo

Permite identificar a quiénes se encuentra dirigida la encuesta.

Ejemplos:

- Clientes.
- Trabajadores.
- Proveedores.
- Participantes de una capacitación.
- Usuarios de un servicio.

4.6.2. Periodo de aplicación

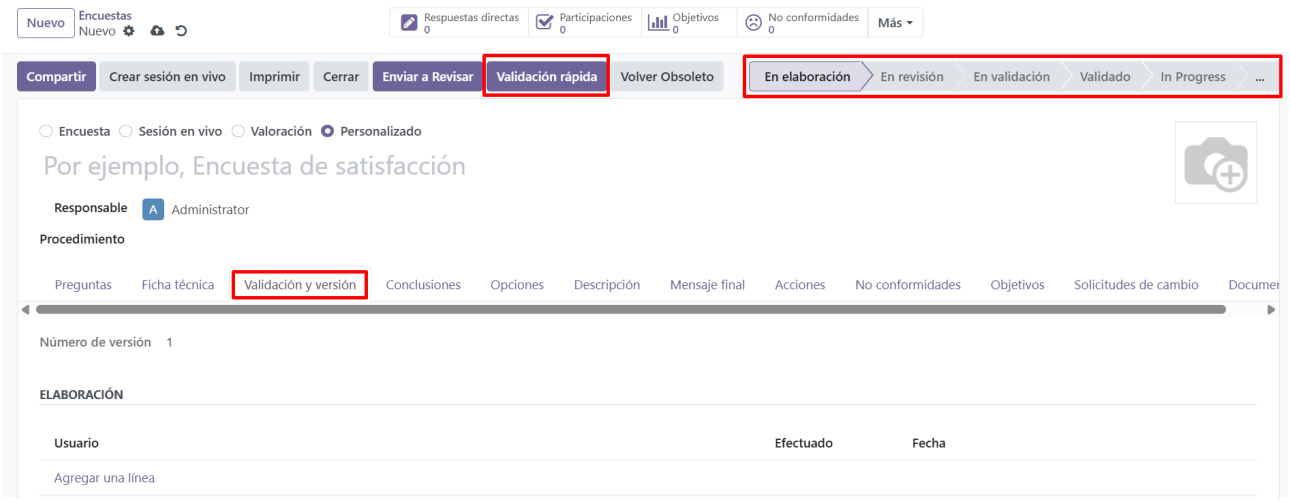
Registra las fechas correspondientes a la ejecución de la encuesta.

Antes de compartirla, verifica que el periodo sea coherente con el tiempo disponible para recibir respuestas.

4.7. Validación y versión

La pestaña **Validación y versión** permite controlar la elaboración, revisión y aprobación de la encuesta.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



El flujo es:

En elaboración → **En revisión** → **En validación** → **Validado** Para completar el proceso:

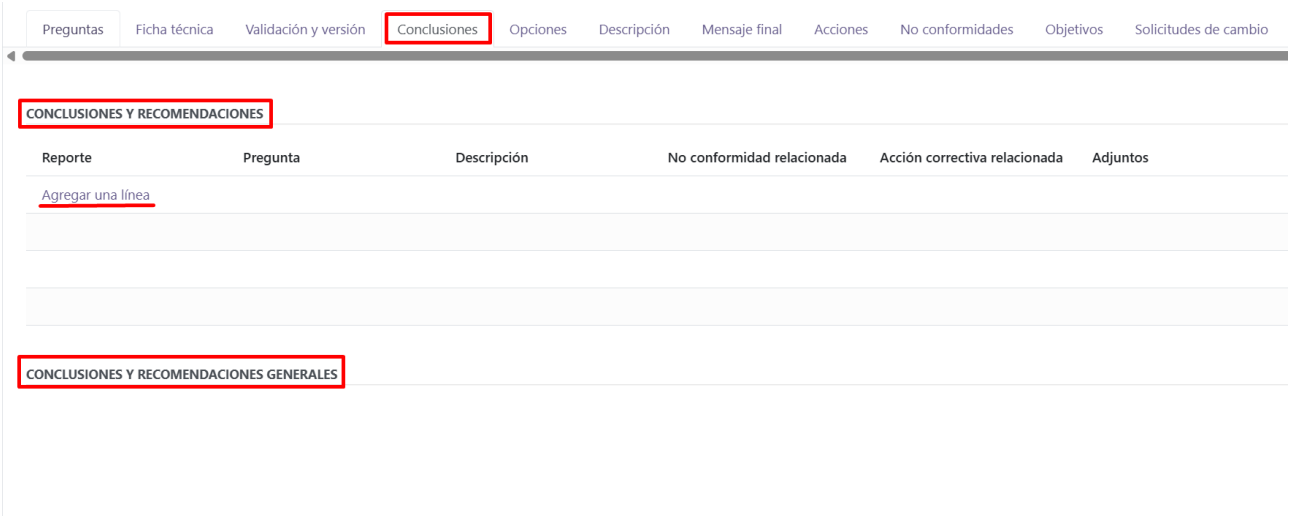
1. Registra a los responsables de elaboración, revisión y validación.
2. Revisa las preguntas.
3. Verifica las alternativas de respuesta.
4. Comprueba la ficha técnica.
5. Revisa las opciones configuradas.
6. Guarda la información.
7. Selecciona **Enviar a Revisar** .
8. Continúa con las etapas correspondientes.
9. Finaliza en estado **Validado** .

También se encuentra disponible la opción **Validación rápida** cuando corresponda utilizar este mecanismo.

La encuesta debe alcanzar el estado **Validado** antes de iniciar formalmente su aplicación.

4.8. Conclusiones

La pestaña **Conclusiones** permite registrar el análisis obtenido después de revisar las respuestas de los participantes.



Las conclusiones deben resumir los principales resultados de la encuesta.

Pueden utilizarse para registrar:

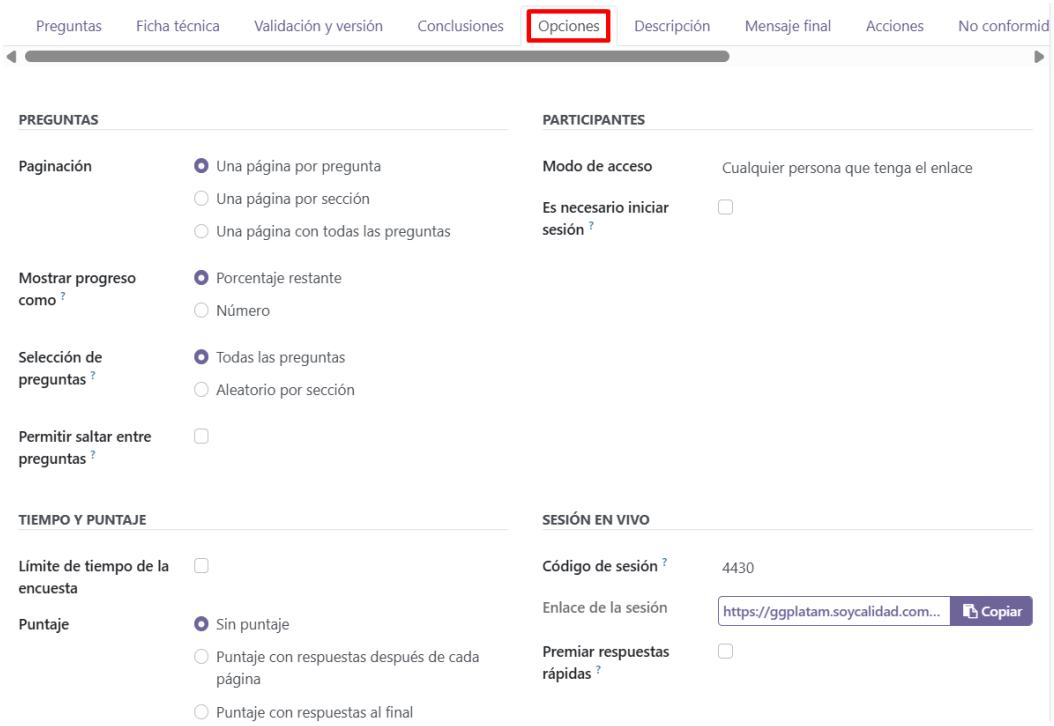
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Resultados relevantes.
- Tendencias identificadas.
- Aspectos positivos.
- Aspectos que requieren mejora.
- Recomendaciones.
- Decisiones derivadas de los resultados.

Las conclusiones deben completarse una vez que exista información suficiente para analizar la encuesta.

4.9. Opciones

La pestaña **Opciones** permite configurar la forma en que funcionará la encuesta.



Dependiendo de la configuración disponible, se pueden establecer aspectos relacionados con:

- Visualización de preguntas.
- Forma de presentación.
- Tiempo límite.
- Puntuación.
- Número de intentos.
- Acceso de participantes.
- Resultados mostrados al finalizar.

Antes de compartir la encuesta, revisa esta sección para asegurar que el comportamiento del cuestionario corresponda con la finalidad prevista.

4.9.1. Puntuación

Cuando la encuesta sea utilizada como evaluación, pueden configurarse opciones de puntuación.

Esto permite utilizarla, por ejemplo, para:

- Evaluaciones de capacitación.
- Pruebas de conocimiento.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Verificaciones de comprensión.

Cuando la encuesta únicamente busca recopilar opiniones, puede utilizarse sin puntuación.

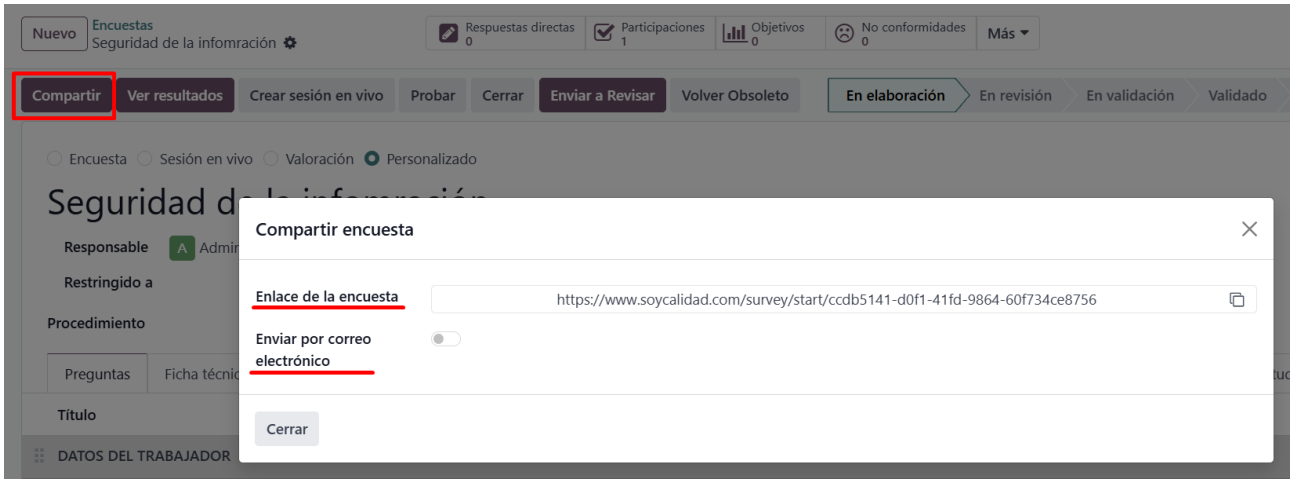
4.9.2. Intentos

Cuando la opción se encuentre disponible, permite definir cuántas veces puede responder un participante.

Utiliza esta configuración especialmente cuando se trate de una evaluación.

4.10. Compartir

La opción **Compartir** permite distribuir la encuesta a los participantes.



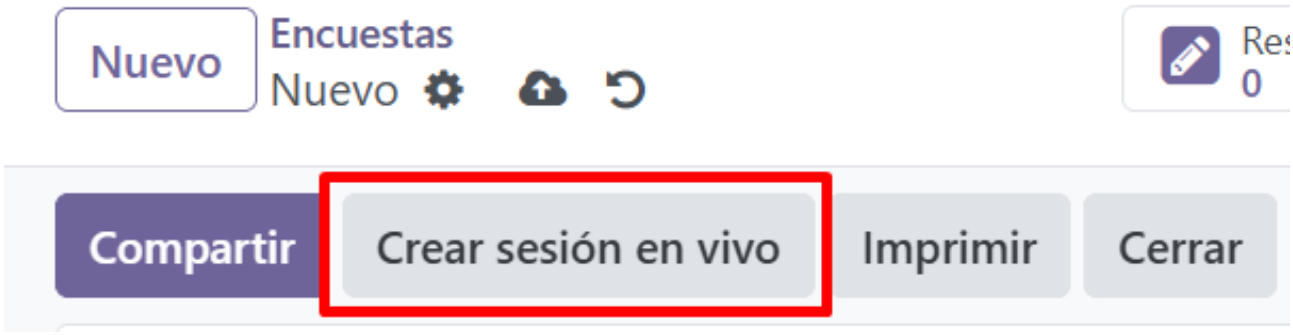
Antes de compartirla, verifica que corresponda a la versión aprobada y que la encuesta se encuentre lista para recibir respuestas.

Según la configuración disponible, se podrá compartir mediante:

- Correo electrónico.
- Enlace de acceso.
- Otros mecanismos habilitados.

4.11. Crear sesión en vivo

La opción **Crear sesión en vivo** permite ejecutar la encuesta para que los participantes respondan durante una sesión en tiempo real.



Esta opción puede utilizarse en:

- Capacitaciones.
- Reuniones.
- Talleres.

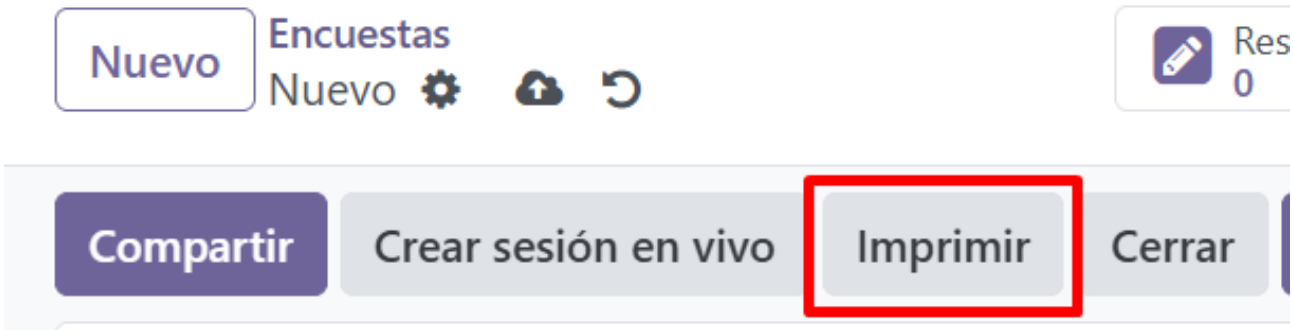
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Evaluaciones grupales.
- Sesiones participativas.

Antes de crear la sesión, verifica que las preguntas y opciones se encuentren correctamente configuradas.

4.12. Imprimir

La opción **Imprimir** permite generar una versión imprimible de la encuesta.

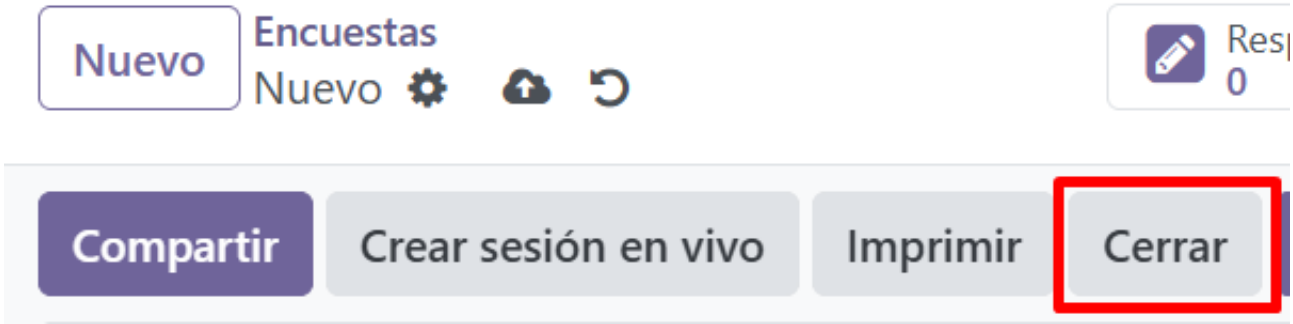


Puede utilizarse cuando sea necesario:

- Revisar el cuestionario.
- Conservar una copia.
- Aplicar la encuesta de forma física.
- Presentar el contenido como evidencia.

4.13. Cierre de la encuesta

La opción **Cerrar** permite finalizar la aplicación de la encuesta cuando ya no se recibirán nuevas respuestas.



Antes de cerrarla, verifica:

- Periodo de aplicación finalizado.
- Participaciones recibidas.
- Respuestas registradas.
- Información necesaria para el análisis disponible.

Una vez cerrada, se podrá continuar con la revisión de resultados y el registro de las conclusiones correspondientes.

5. Participaciones

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La sección **Participaciones** permite consultar las respuestas enviadas por los participantes.



La información puede organizarse por encuesta.

Al desplegar cada registro pueden visualizarse datos como:

- Participante.
- Encuesta.
- Fecha.
- Correo.
- Puntuación.
- Estado.
- Información asociada a la participación.

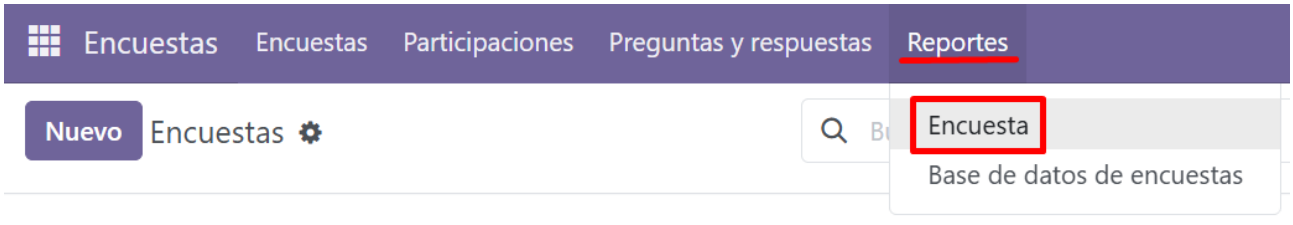
Esta sección permite revisar quiénes respondieron y los resultados obtenidos por cada participante.

6. Reportes

La sección **Reportes** permite generar documentos a partir de las encuestas registradas en el sistema.

Para este módulo se utilizará la opción:

- **Encuesta**

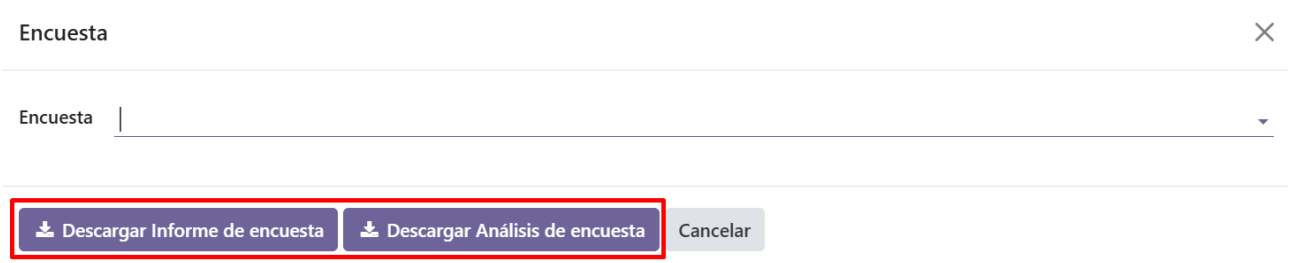


6.1. Reporte de Encuesta

La opción **Encuesta** permite seleccionar una encuesta registrada y generar dos tipos de documentos:

- **Informe de encuesta**
- **Análisis de encuesta**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Para generar un reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona **Encuesta** .
3. En el campo **Encuesta** , selecciona el registro que deseas consultar.
4. Verifica que corresponda a la encuesta correcta.
5. Selecciona el tipo de reporte que deseas generar.

6.2. Descargar Informe de encuesta

La opción **Descargar Informe de encuesta** permite generar el documento correspondiente a la encuesta seleccionada.

Para obtenerlo:

1. Selecciona la encuesta.
2. Selecciona **Descargar Informe de encuesta** .
3. El sistema generará el documento con la información correspondiente.

Este reporte puede utilizarse para conservar evidencia de la encuesta realizada y consultar su información de manera consolidada.

6.3. Verificación antes de generar el reporte

Antes de generar cualquiera de los reportes, verifica que:

- Se haya seleccionado la encuesta correcta.
- La encuesta corresponda al periodo que deseas consultar.
- Las participaciones y respuestas necesarias se encuentren registradas.
- La encuesta cuente con la información requerida para el análisis.

Una vez verificada la información, selecciona **Descargar Informe de encuesta** o **Descargar Análisis de encuesta**, según el documento que necesites.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA