

UNIVERSIDAD DEL NORTE  
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA



MANUAL DE USUARIO  
QUALTRICS

BARRANQUILLA, JULIO 11 DE 2022

## **1. A QUIEN VA DIRIGIDO ESTE MANUAL**

Este manual está diseñado para los usuarios de la Universidad que deban realizar encuestas en el sistema Qualtrics.

## **2. CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO**

En este manual se presentan las funcionalidades más utilizadas del sistema Qualtrics, la forma como opera y las preguntas frecuentes sobre los mismos.

## **3. ¿COMO INGRESAR AL SISTEMA?**

- a. Abra su navegador (preferiblemente Google Chrome) y escriba en la barra de direcciones [www.qualtrics.com](http://www.qualtrics.com)
- b. Le aparecerá la página de Qualtrics pro y usted debe hacer clic en Log in

## **4. RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA CREAR UNA ENCUESTA EN QUALTRICS.**

- a. Si la encuesta requiere información del usuario es necesario que la encuesta inicie con la identificación del usuario a encuestar, por lo que todas las encuestas, que cumplan con esta condición, deben tener las siguientes preguntas como inicio:
  - Identificación
  - Primer Nombre
  - Segundo Nombre
  - Primer Apellido
  - Segundo Apellido

Además es necesario que se coloque el habeas data por medida de legalidad, la información del habeas data es: La Universidad del Norte en cumplimiento con la ley, garantiza que los datos que usted entregue en el presente formulario serán de uso exclusivo de nuestra entidad con fines académicos ó de mercadeo y se manejarán de acuerdo con la política institucional para el uso y tratamiento de información personal.

- b. El orden de las preguntas estará dado por usted, usted decide dónde crear una pregunta. Tenga en cuenta que una vez creada la pregunta no se puede mover a otro lugar.
- c. Si se necesita que los campos sean requisito diligenciar, usted debe configurarlo en la encuesta.
- d. La encuesta tiene como botón de finalizar la palabra continuar, es necesario configurarlo con

la palabra adecuada para finalizar la encuesta.

## 5. ¿CÓMO CREAR UN ENCUESTA?

Los proyectos de encuestas en blanco constituyen encuestas que crea desde cero.

1. Vaya a la página Proyectos haciendo clic en el logotipo de XM o en **Proyectos** en la parte superior derecha.

The screenshot shows the Qualtrics XM dashboard. At the top left is the 'qualtrics.XM' logo, with a red circle and arrow labeled '1' pointing to it. To the right of the logo is a navigation menu with 'Proyectos' highlighted. Below the navigation are several status cards: 'Hacer un seguimiento' (0 tickets), 'Mis tickets activos' (0), 'Los tickets activos de mis equipos' (0), 'Mis tickets abiertos por más de 24 horas' (0), 'Mis nuevos tickets en 24 horas' (0), and 'Tiempo medio de resolución' (0 minutos). On the left side, there is a sidebar with 'Todos los proyectos' (10), 'Compartidos conmigo' (1), and 'Sin categoría' (10). On the right side, there is a search bar and a 'Crear proyecto nuevo' button, with a red circle and arrow labeled '2' pointing to it. Below the search bar, there is a table of projects:

Encuesta	Estado	Preguntas	Respuestas	Últimos 12 días
La satisfacción del cliente	Activo	17	22	Últimos 12 días
Comentarios del producto	Nuevo	5	1	1 minuto Tiempo de respuesta estimado

2. Haga clic en **Crear proyecto nuevo**.
3. Elija **CoreXM** o la [categoría de XM](#) que desee.

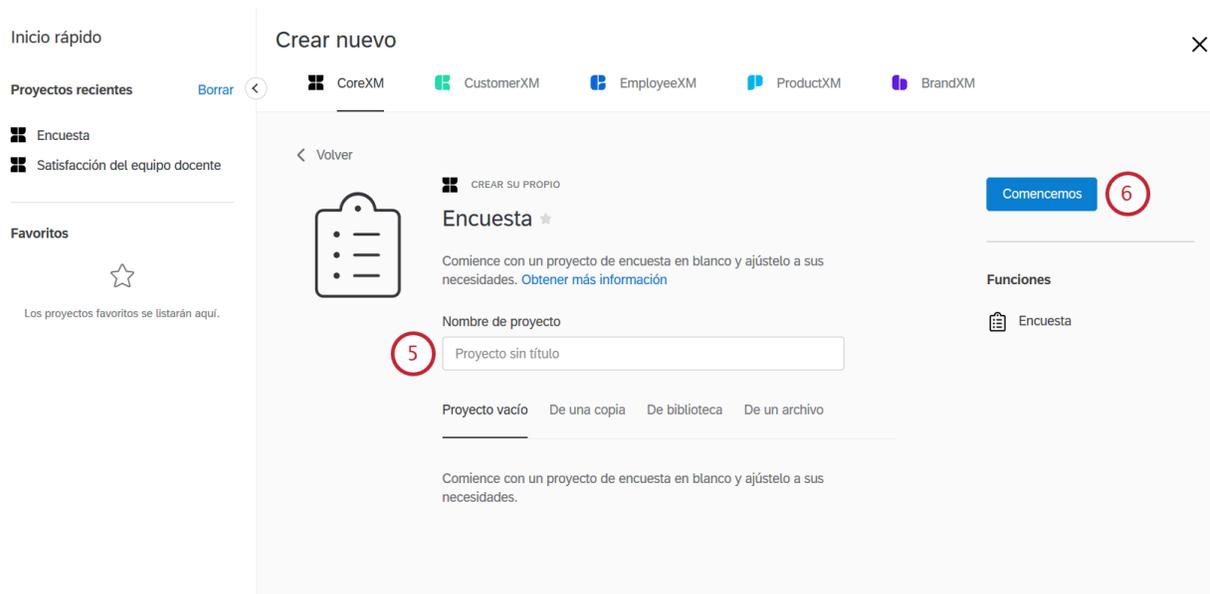
The screenshot shows the 'Crear nuevo' dialog box. At the top, there is a 'Crear nuevo' title and a close button. Below the title, there is a row of project templates: 'CoreXM', 'CustomerXM', 'EmployeeXM', 'ProductXM', and 'BrandXM'. A red circle and arrow labeled '3' points to the 'CoreXM' template. Below this row, there is a section titled 'Crear su propio/a' with a dropdown menu set to 'Crear su propio/a'. Below this section, there is a row of options: 'Encuesta', 'Datos importados', and 'Opinión de sitios web y apli...'. A red circle and arrow labeled '4' points to the 'Encuesta' option. Below this row, there is a section titled 'Plantillas académicas' with four templates: 'Satisfacción del equipo docente', 'Formulario de consentimiento informado', 'Satisfacción de los estudiantes', and 'Matriculación de estudiantes'.

4. Haga clic en **Encuesta**.

**ConsejoQ:** Si no selecciona una carpeta, el proyecto caerá en la carpeta predeterminada Sin categoría. Siempre podrá mover la encuesta a una carpeta distinta más adelante.

Consulte nuestra página [Organización de los proyectos \(EN\)](#) para obtener más información sobre carpetas y subcarpetas.

5. Introduzca un nombre para la encuesta.

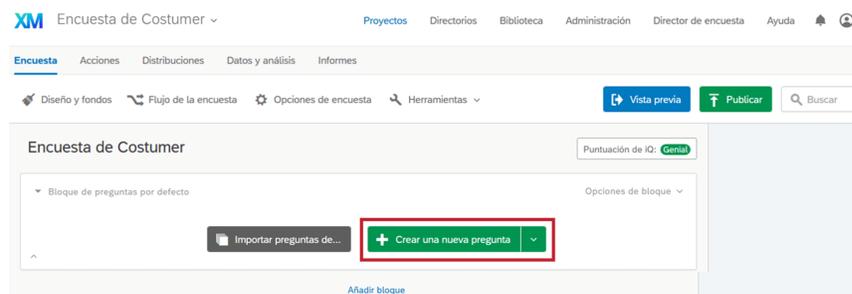


6. Haga clic en **Comencemos**.

Una vez que haya hecho clic en Crear proyecto, se le llevará a la pestaña Encuesta, en la que podrá empezar a [añadir preguntas](#) a la encuesta.

## 6. ¿COMO AÑADIR, MODIFICAR Y ELIMINAR PREGUNTAS A LA ENCUESTA?

1. Haga clic en **Crear una nueva pregunta**.



2. Si lo desea, cambie el [tipo de pregunta \(EN\)](#) haciendo clic en el menú desplegable verde **Cambiar tipo de pregunta** y, a continuación, seleccionando el tipo de pregunta que desee.

3. Haga clic en cualquier texto para comenzar a editar su pregunta o sus opciones esta de Costumer

que de preguntas por defecto

Opciones de bloque

¿Qué tan satisfecho está con nuestro producto?

Insatisfecho

Algo insatisfecho

Neutral

Algo satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

Importar preguntas de...

+ Crear una nueva pregunta

Puntuación de IQ: Genial

Cambiar tipo de pregunta

Opción múltiple

Opciones

6 + Editar múltiples

Opciones automáticas

Respuestas

Respuesta única

Respuesta múltiple

Más...

Posición

Vertical

Horizontal

Más...

Opciones de validación

Forzar respuesta

Para añadir otra pregunta, puede pasar el ratón por encima de una pregunta actual y hacer clic en los botones más (+) de color verde (ya sea por encima o por debajo de la pregunta actual), o puede seleccionar de nuevo **Crear una nueva pregunta**.

**Advertencia:** Asegúrese de terminar toda la edición antes de distribuir la encuesta. Cambiar el tipo de pregunta después de haber comenzado a recopilar datos puede invalidar respuestas anteriores de esa pregunta.

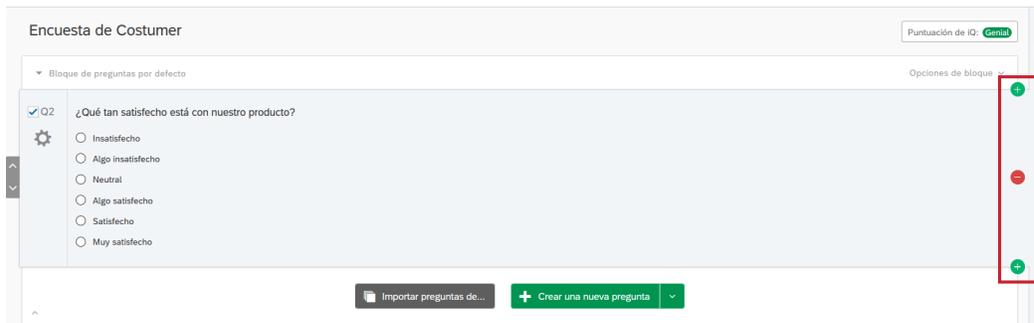
**Atención:** La función Editar múltiples estará desactivada cuando empiece a recopilar datos con su encuesta. De este modo, se evita la invalidación de los datos. Si copia una encuesta en la que se ha desactivado esta función, la copia no contendrá la función Editar múltiples.

### Eliminación de preguntas

Si ya no precisa de una pregunta, puede eliminarla. Una pregunta eliminada se almacenará en la [Papelera \(EN\)](#) en la parte inferior de la pantalla de la pestaña Encuesta hasta que se elimine de forma definitiva.

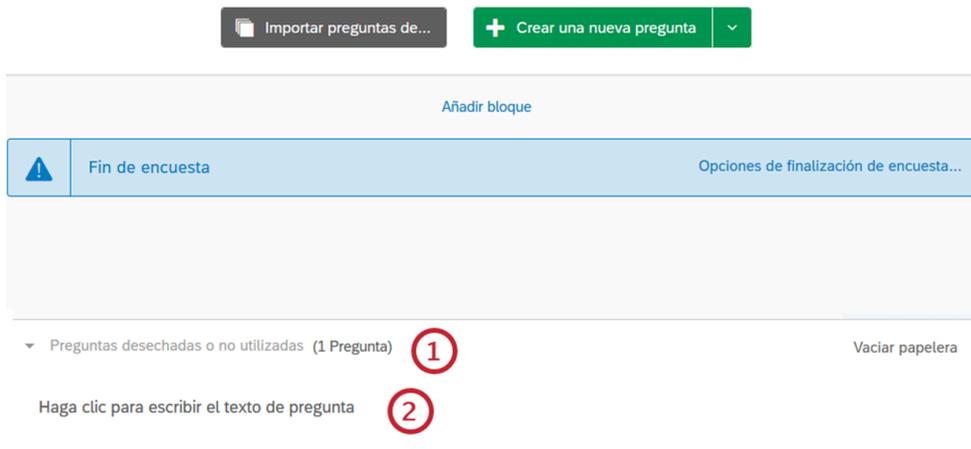
## ELIMINAR UNA PREGUNTA

1. Mueva el ratón sobre la pregunta.
2. Haga clic en el signo menos de color rojo que aparece a la derecha.



## RECUPERAR UNA PREGUNTA

1. Haga clic en la opción **Preguntas desechadas o no utilizadas** que se encuentra en la parte inferior de la encuesta.
2. Seleccione la pregunta que desea recuperar.



3. Haga clic en **Restaurar**.

## ELIMINACIÓN PERMANENTE DE UNA PREGUNTA

Si desea borrar de forma permanente una pregunta de la papelera, seleccione la pregunta y, a continuación, haga clic en **Eliminar permanentemente**. Para finalizar la eliminación, recargue la cuenta. Para eliminar permanentemente todas las preguntas de la papelera a la vez, seleccione **Vaciar papelera**.

The screenshot shows the Qualtrics interface for managing questions. At the top, there is a header area. Below it, a dropdown menu shows 'Preguntas desechadas o no utilizadas (1 Pregunta)'. To the right of this menu is a button labeled 'Vaciar papelera'. Below the dropdown, there is a list of questions. The first question is selected, and its text is 'Haga clic para escribir el texto de pregunta'. Below this text are three radio buttons for options: 'Haga clic para escribir la opción 1', 'Haga clic para escribir la opción 2', and 'Haga clic para escribir la opción 3'. To the right of the options are two buttons: 'Restaurar' (green) and 'Eliminar permanentemente' (red, highlighted with a red box). At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Qualtrics.com Información de contacto Legal'.

## 7. ¿CÓMO COLOCAR LA OPCIÓN DE HABEAS DATA EN UNA ENCUESTA?

Esta opción se debe colocar siempre y cuando se solicite información personal del usuario encuestado, es un requisito en aquellas encuestas que tienen este tipo de solicitudes.

Para colocar esta información es necesario realizar los siguientes pasos:

- A.** Agregar una nueva pregunta (preferiblemente al final de la encuesta)
- B.** Escoger la opción Texto de presentación
- C.** Escribir la información del Habeas Data: La Universidad del Norte en cumplimiento con la ley, garantiza que los datos que usted entregue en el presente formulario serán de uso exclusivo de nuestra entidad con fines académicos ó de mercadeo y se manejarán de acuerdo con la política institucional para el uso y tratamiento de información personal.
- D.** Activar el Casillero de verificación de términos / aceptación
- E.** Escribir en el texto de aceptación lo siguiente:

He leído y acepto la [Política de privacidad](#)

Hacer clic en Guardar Pregunta.

## 8. PREGUNTAS FRECUENTES

Este manual está diseñado de manera tal que la tabla de contenido sirve como referente al indagar sobre preguntas frecuentes. Sin embargo, a continuación, proveemos información adicional sobre las dudas más comunes al utilizar esta herramienta.

**A.** ¿Las encuestas tienen una fecha de expiración?

No, las encuestas no tienen fecha de caducidad.

**B.** ¿Tengo que borrar las encuestas que ya realicé o no es necesario?

No es necesario, las encuestas pueden quedar almacenadas en la cuenta donde fueron realizadas hasta que el usuario desee borrarlas.

**C.** ¿Qué pasa con las encuestas que fueron diseñadas por un usuario y éste ya no va a trabajar con la Universidad?

Las encuestas quedarán guardadas y manejadas por el administrador del sistema, a quién se le podrán solicitar en caso de necesitarlas, por medio de una solicitud de servicios a [csu@uninorte.edu.co](mailto:csu@uninorte.edu.co).

**D.** ¿Si tengo problemas a donde me puedo comunicar?

Se puede comunicar a [csu@uninorte.edu.co](mailto:csu@uninorte.edu.co) o llamar a la extensión 505 opción 3.

**E.** ¿Las encuestas pueden ser enviadas a personas que no pertenezcan a la Universidad?

Si, ya que las encuestas pueden ser enviadas por correo electrónico a la dirección que usted desee o puede colocarla en una página web en donde su público objetivo pueda tener acceso. En la pregunta 21 tiene mayor información al respecto.