



UNAH

**POLITICA INTERNA DEL
DEPARTAMENTO DE OPINIÓN PÚBLICA**

Tabla de contenido

I.	Políticas Del Departamento De Opinión Pública	3
	Propósito de la política.....	3
II.	Roles y responsabilidad	3
	Lineamientos Generales.....	4
	Lineamientos específicos	5
III.	Anexos	¡Error! Marcador no definido.
	Anexo 1 Guía para la construcción de la investigación	¡Error! Marcador no definido.

Políticas Del Departamento de Gerenciamiento de la Opinión Pública

I. Propósito de la política

Asegurar información oportuna y verás, partiendo de la opinión pública y de la utilización de técnicas de recopilación de información; investigaciones que serán de gran beneficio para llevar a cabo los objetivos y estrategias de las unidades académica y administrativas de la institución.

II. Roles y responsabilidad

El departamento de Gerenciamiento de la Opinión Pública tiene como finalidad brindar información de interés a las unidades académicas y administrativas de la UNAH, información que sea fundamental para la toma de decisiones.

- Colaboración y presentación de proyectos institucionales partiendo de la investigación de la comunicación y la opinión pública, para establecer estrategias que encaminan la calidad en educación superior.
- Planificar y dirigir los procesos de investigación de la opinión pública para evaluar los servicios actuales y potenciales, que permitan alcanzar la mejora y calidad continua para la Rectoría, Vicerrectorías, Secretarías Ejecutivas, Facultades, Direcciones y/o Unidades Académicas y Administrativas, Centros Regionales, Telecentros, CRAED, Centros Adscritos a la UNAH, Redes Regionales y Cooperantes
- Planificar, organizar y desarrollar estudios de clima organizacional
- Planificar, organizar y desarrollar estudios de satisfacción y percepción de la comunidad universitaria.
- Planificar, organizar y desarrollar estudios para identificación de nuevos servicios institucionales.
- Planificar, organizar y controlar los procesos para las auditorias de comunicación institucional.

- Desarrollar un plan de monitoreo de la comunicación institucional.
- Planificar, organizar y desarrollar estudios de opinión a solicitud de las unidades académicas y administrativas.
- Análisis de contenidos de las publicaciones que se realicen en los medios de comunicación institucional.
- Entrega de informes de estudios de opinión, satisfacción y percepción de la comunidad universitaria.

Lineamientos Generales

1. El departamento de opinión pública de la Dircom, es el encargado de generar información de interés, a solicitud de las unidades académicas, administrativas, facultades y centros regionales; información que será recopilada a través de la aplicación de encuestas, entrevistas, grupos focales y otros instrumentos que se utilicen para la investigación.
2. La unidad de opinión pública de la Dirección de Comunicación Estratégica asesora y colabora en la obtención de información a través de técnicas de investigación a las Facultades, Centros Regionales, CRAED y Telecentros de la UNAH, incluyendo las Vicerrectorías, secretarías ejecutivas, Junta de Dirección y todas las direcciones administrativas y académicas. Además presta servicios a las instituciones externas con las que la Universidad tiene convenios y todos aquellos que por instrucción de la Rectoría se asignen.
3. Cualquier encuesta, grupos focales, entrevistas, deberán respetar los principios, valores, normas que sostiene la Universidad; la ética y calidad son factores que garantizan el desarrollo correcto de una investigación de la comunicación o de opinión pública.

4. Las entrevistas, encuestas, grupos focales, y otras técnicas de recolección de información que deseen realizar las Facultades, Centros Regionales, CRAED y Telecentros de la UNAH, incluyendo las Vicerrectorías, Secretarías Ejecutivas, Junta de Dirección y todas las Direcciones administrativas y académicas, se realizarán de acuerdo a las dimensiones, ejes estratégicos y objetivos institucionales.
5. Las solicitudes de investigaciones que efectúen al departamento se recibirán de manera impresa a través de oficio o electrónica al correo encuesta@unah.edu.hn o marlen.reyes@unah.edu.hn así mismo se le hará llegar un formulario que ayudará a identificar el objetivo y las necesidades de investigación del solicitante. Ver anexo 1
6. La información o resultados que se obtengan a través de las técnicas de investigación empleadas en el departamento de opinión pública serán otorgados únicamente a la unidad solicitante; cualquier otra unidad que esté interesado en la información deberá solicitarlo por medio de oficio y esperar la aprobación de las unidades involucradas para ser concedida la información.
7. Los estudios de opinión donde se evalúe la percepción o satisfacción de los servicios que ofrece la institución, se realizarán anualmente con el objetivo de medir avances institucionales.

Lineamientos específicos

Lineamientos para el proceso de solicitudes:

1. La realización de estudios se desarrollarán de acuerdo a un orden de ingreso de los oficios o correos; quedando excluida las solicitudes inmediatas que se realicen desde la Rectoría.

2. Para la recepción de solicitudes se deberá plasmar mínimo con 15 días de anticipación si aplica solamente en Ciudad Universitaria; si se requiere un estudio a nivel nacional deberá ingresar con 1 meses de antelación para su respectiva planificación.
3. Los encargados de diseñar el estudio, deberán plantear la investigación conforme a las especificaciones y nivel de calidad acordados con la unidades solicitantes.
4. El solicitante de la investigación podrá verificar la veracidad de los datos a través de la información técnica (cuestionarios aplicados, bases de datos de la tabulación, etc), esto con el propósito de evaluar la validez de los resultados; se enfatiza que las bases de datos o tabulaciones se enviarán en formato no editables, esto con el propósito de mantener la integridad de los resultados.
5. La duración y tiempo de entrega de estudios de opinión dependerá del tema y de la muestra que se solicite o requiere la investigación, el mínimo para la entrega de resultados es de 3 semana. Ver anexo 5 procesos

Lineamientos para los encuestadores:

6. Los encuestadores que deseen formar parte del departamento deberán pasar los procesos de reclutamiento y capacitación que ofrecerá el encargado del departamento. Ver anexo 2 perfil del encuestador.
7. Los encuestadores del departamento de opinión pública, deben ser transparentes durante el proceso de recolección e interpretación de los datos, proceso que se fundamenta en el código ESOMAR de la organización mundial de negocios.

8. El personal que participe en la recopilación, tabulación y análisis de información, no podrá brindar información a ninguna unidad sin la previa autorización del titular del departamento o dirección.
9. Los investigadores del departamento deberán tener sumo cuidado cuando la naturaleza de la investigación es sensible o cuando se ocasionen molestias al participante. Si el encuestado se siente afectado o molesto inmediatamente se suspende la entrevista o encuesta y se procederá a la anulación del instrumento que se le aplicó.
10. Las preguntas que se realicen deberán de tener en cuenta su grado académico y madurez de los participantes.
11. El personal del departamento deberá exponer claramente los objetivos de la investigación, así mismo andar identificado para no poner en riesgo la confianza del participante.
12. Los investigadores del departamento asegurarán que los resultados y cualquier interpretación del mismo estarán de manera clara y adecuada soportada por la documentación recopilada.

Lineamientos para el manejo de la ética en la investigación

13. El equipo del departamento de opinión debe asegurarse que los datos personales utilizados en una investigación están debidamente protegidos, frente a accesos no autorizados y no serán revelados sin el consentimiento del titular encuestado o entrevistado.
14. Los investigadores observarán una conducta ética y no harán nada que pudiera dañar aun titular de los datos o perjudicar la reputación de la investigación de mercados, comunicación y opinión pública.

15. El personal del departamento no deberá comunicar al cliente solicitante de la investigación los datos personales de los entrevistados o encuestados; a no ser que éste haya dado su consentimiento y que esté de acuerdo con el uso de la información.
16. El tabulador o analista de información deberá mostrar una postura impersonal ante el tema y resultados obtenidos.
17. Los encuestadores deberán firmar una nota de confidencialidad, donde se solicite ética, compromiso, transparencia, y la no divulgación, esto para asegurar la calidad de la investigación. Ver anexo 3
18. Cualquier encuestador que no cumpla con la nota de confidencialidad se sancionará de acuerdo a las normas institucionales.
19. El personal que participe en el proceso de recopilación, aplicación de cuestionarios o entrevistas, será supervisado sin previa notificación, por el personal a cargo del departamento.
20. Cualquier proceso o actividad que realice el departamento de opinión pública, será realizada cumpliendo con las normas que dicta el código ESOMAR (ver anexo 4).