

# Encuestas

Enero 2010

Paola Acha Guzmán

[paola.acha@lumnifinance.com](mailto:paola.acha@lumnifinance.com)



## Tabla de contenido

Introducción .....	3
Encuesta de satisfacción .....	3
Encuesta de seguimiento a egreados .....	6
Bibliografía y fuentes consultadas.....	13

## Introducción

Uno de los activos más valiosos que tiene una organización u empresa es la información. Le permite conocer aspectos tales como las necesidades de la población con la cual trabaja o a la cual le provee servicios, el impacto que tiene tanto en su población objetivo como en la sociedad en general, y los cambios necesarios que debe hacer para cumplir con sus objetivos de mejor manera. Lumni no es la excepción. Es por ello de vital importancia que cuente con medios que le permitan contar con los datos necesarios para cumplir estos y otros objetivos de la empresa.

Las encuestas son herramientas valiosas de recopilación de información. Permiten obtener datos que ayudan a responder preguntas planteadas por los investigadores a cargo de su diseño e implementación. Existen distintos tipos de diseño: aquellas que incluyen sólo preguntas cerradas, aquellas que incluyen sólo preguntas abiertas y aquellas que incluyen una mezcla de las dos. Además varían los métodos para su implementación: encuestas por teléfono, entrevistas personales y encuestas por internet, por mencionar algunos.

En el presente escrito se proponen dos tipos de encuestas para Lumni, detallando los objetivos que cumplirían cada una, proponiendo formatos y haciendo recomendaciones sobre su método de implementación. En la siguiente sección se detalla el primer tipo de encuesta y en la tercera sección la otra.

## Encuesta de satisfacción

Las encuestas de satisfacción son comúnmente utilizadas por empresas tanto de servicios como de bienes para conocer la opinión de sus clientes y hacer las mejoras y modificaciones necesarias de acuerdo con éstas. Este tipo de encuesta comúnmente utilizado, tiene los siguientes objetivos para Lumni:

- Conocer cuáles son los medios más comunes por los cuales el estudiante conoce a Lumni.
- Saber qué factores y personas influyen en la decisión de los estudiantes de firmar un contrato de capital humano con la empresa.
- Conocer el nivel de satisfacción del estudiante en cuanto al servicio ofrecido.
- Mejorar la comunicación con el estudiante, asegurándose de que sabe que a Lumni le interesa su opinión y la toma en cuenta.
- Hacer los cambios y mejoras necesarias para cumplir las metas y objetivos de la empresa.

El grupo objetivo son los estudiantes Lumni que se encuentren en alguno de los siguientes estatus: estudiando o repagando. En otras palabras y debido a los objetivos de esta encuesta, se quiere tener la opinión de aquel que sigue siendo usuario de los servicios Lumni. El pedir la opinión de un individuo que fue estudiante Lumni pero que ya terminó de pagar su préstamo, probablemente no aportaría información valiosa sobre el servicio de Lumni, o por lo menos no el servicio y el nivel de satisfacción del estudiante en ese momento.

Debido al tamaño del grupo, no se sugiere realizar un muestreo. Actualmente se cuenta con 78 estudiantes financiados por Lumni México. Todos se encuentran estudiando y/o repagando por lo que sí calificarían para

esta encuesta. Se sugiere invitar a todos los estudiantes a realizar la encuesta, buscando que la mayor cantidad posible lo haga. Sin embargo, sí se tendría que revisar el nivel de confianza al terminar la aplicación de las encuestas para asegurar una muestra confiable. Como se esperan crecimientos de la población estudiantil de Lumni, en el futuro deberá revisarse si conviene modificar el grupo encuestado y tomar sólo una muestra de la población. En caso de convenga utilizar la técnica de muestreo, deberá revisarse la representatividad antes de aplicar la encuesta.

El método de aplicación recomendado es a través de Internet. Éste es un medio que ofrece varias ventajas. Tiene bajo costo, debido a las reducciones en cuanto a necesidad de personal y de tiempo para la aplicación de la encuesta. Además permite la rápida recolección y procesamiento de la información. Sin embargo, sí pueden surgir problemas en la aplicación cuando no se cuenta con una aplicación adecuada. Por ejemplo, ésta no debe permitir al usuario completar la encuesta más de una vez. Otro aspecto que puede implicar una limitación para su uso es que el grupo objetivo no sepa utilizar la computadora, el Internet o alguna otra herramienta necesaria para poder realizar la encuesta. En caso de tener una población con estas características, se tendría que modificar el método de aplicación para lograr obtener la información necesaria.

A continuación se presenta la encuesta, basada en encuestas previamente diseñadas, con adaptaciones al contexto de Lumni en México. Es importante señalar de para el uso de la encuesta, el diseño visual tendría que ser modificado, adaptándolo de acuerdo con el método de aplicación.

### **Encuesta**

1. Fondo Lumni a través del cual está siendo o fue financiado:

Fondo 100 (Licenciatura)      Fondo 101 (Posgrados)      Fondo Teletón  
Fondo Office Depot

2. Tipo de programa financiado por Lumni:

Licenciatura      Maestría      Doctorado  
Especialidad      TSU

3. ¿Cómo se describe de mejor manera su estatus actual?

Estudiando      Repagando financiamiento Lumni  
Estudiando y repagando financiamiento Lumni

4. ¿A través de qué medio se enteró acerca de Lumni?

Feria de universidades/becas/posgrados      Profesores  
Amigos      Empleadores  
Revistas/periódicos      Radio/televisión

Internet

Otro. Especifique \_\_\_\_\_.

5. ¿Tiene o tuvo algún o algún otro préstamo o beca para financiar sus estudios?

Sí

No

6. En caso de que en la pregunta anterior la respuesta haya sido sí, ¿con qué otros préstamos o becas financió o está financiando sus estudios?

Conacyt

FIDERH

FUNED

Fundación MOB

Fundación Beca

Fundación Carolina

Erasmus Mundus

Otro(s)

Si marcó otro(s), especifique \_\_\_\_\_.

En las preguntas 7 a 11, califique a Lumni de acuerdo con los aspectos especificados, siendo 1 la peor calificación y 5 la mejor.

1      2      3      4      5

7. Explicación de los convenios de inversión.
8. Rapidez en la atención de dudas e inquietudes.
9. Calidad de la información enviada por Lumni al estudiante.
10. Facilidades de pago.
11. Cumplimiento en los desembolsos de colegiatura y/o  
manutención.

En las preguntas 12 a 22, utilice las palabras mencionadas para identificar una debilidad o una fortaleza de Lumni.

Fortaleza      Debilidad

12. Solidez
13. Compromiso
14. Flexibilidad
15. Integridad
16. Amabilidad
17. Seguridad
18. Integridad
19. Innovación

20. Confiabilidad

21. Honestidad

22. Eficiencia

23. ¿El pago que usted realiza o realizará a Lumni le parece justo?

Sí                      No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

24. ¿Recomendaría a Lumni con algún compañero, familiar o amigo?

Sí                      No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

25. Si tiene algún comentario adicional, escríbalo a continuación.

---

---

---

Gracias por su colaboración.

## Encuesta de seguimiento a egresados

La encuesta de seguimiento a egresados está enfocada en conocer la trayectoria del estudiante Lumni tanto en el plano laboral y financiero, como en el plano personal. De esta manera, la información recopilada a través de estas encuestas tiene los siguientes objetivos:

- Obtener información que permita conocer el impacto de largo plazo de Lumni. Por ejemplo, conocer cómo se comparan los logros profesionales de los estudiantes Lumni con el resto de los individuos con características similares.
- Poder realizar análisis estadísticos y econométricos sobre estos impactos de largo plazo. Por ejemplo, analizar las curvas de ingresos específicas de la población estudiantil de Lumni y conocer las diferencias que pudieran existir con otros
- Proveer de datos que permitan a los inversionistas conocer los resultados de su colaboración más allá de los rendimientos financieros que pudieran obtener.

El grupo objetivo de esta encuesta serían aquellos individuos que hayan recibido un financiamiento por parte de Lumni y que ya hayan terminado sus estudios. Se sugiere realizar estas encuestas un año y cinco años después de terminados los estudios financiados por Lumni. Aunque tener información de más largo plazo sería muy valioso, sería también más difícil de obtener por el tiempo transcurrido desde el primer contacto del

estudiante con la empresa. El término del periodo de repago, además de complicar la localización del estudiante por la falta de datos de contacto actualizados, es probable que también disminuya el nivel de compromiso que sentirá el estudiante para colaborar con la encuesta y compartir su información con Lumni. Por eso son propuestos los tiempos de realización de la encuesta especificados.

Al igual que en el caso de la encuesta de satisfacción, no se sugiere realizar un muestreo sino invitar a todos los estudiantes Lumni, que cumplan con las características necesarias, a participar. Después de obtener resultados deberá ser revisada la representatividad de éstos. Debido a crecimientos esperados de la población estudiantil de Lumni, deberá revisarse en el futuro si es conveniente utilizar un muestreo. Por el momento existen 78 estudiantes en total por lo que no convendría hacer un muestreo.

El método de aplicación es el mismo que para las encuestas de satisfacción. El uso del Internet para la aplicación de encuestas ofrece una manera rápida y de bajo costo para su realización y la recopilación de datos necesarios. Los mismos aspectos mencionados en la sección anterior sobre la calidad del problema empleado para la realización de la encuesta son válidos aquí también.

A continuación se presenta la encuesta propuesta. Al igual que en el caso de la encuesta de satisfacción, el diseño visual cambiaría y se adaptaría de acuerdo al software empleado para su aplicación.

## ***Encuesta***

### **Datos Personales**

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Sexo:      Femenino      Masculino

3. Lugar de nacimiento:

Ciudad/Municipio \_\_\_\_\_      Entidad Federativa \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

4. Estado Civil:      Soltero      Casado      Divorciado

                         Separado      Unión libre      Viudo

5. Número de hijos: \_\_\_\_\_

6. Número de dependientes: \_\_\_\_\_

7. Nivel de escolaridad del padre:

                 Sin instrucción y preescolar      Primaria incompleta      Primaria completa

Estudios técnicos o comerciales con secundaria		Secundaria incompleta
Secundaria completa	Normal básica	Preparatoria incompleta
Preparatoria completa	Técnico superior universitario	Profesional
Posgrado		

8. Nivel de escolaridad de la madre:

Sin instrucción y preescolar	Primaria incompleta	Primaria completa
Estudios técnicos o comerciales con secundaria		Secundaria incompleta
Secundaria completa	Normal básica	Preparatoria incompleta
Preparatoria completa	Técnico superior universitario	Profesional
Posgrado		

**Financiamiento de Lumni y fuentes adicionales**

9. Fondo a través del cual fue financiado:

Fondo 100 (Licenciatura)	Fondo 101 (Posgrados)	Fondo Teletón
Fondo Office Depot		

10. Tipo de programa financiado:

Licenciatura	Maestría	Doctorado
Especialidad	TSU	

11. Área de estudio del programa financiado:

Arquitectura, Urbanismo, Diseño Industrial, de Interiores, Textil y Gráfico

Biología, Biotecnología, Ecología, Ingeniería Ambiental, Ciencias Atmosféricas y Ciencias del Mar

Ciencias Agropecuarias, Forestales y Pesqueras

Ciencias de la Salud, Nutrición y Biomédicas

Ciencias Humanísticas



Ciencias Químicas

Ciencias Sociales, Políticas, Relaciones Internacionales, Comunicación, Derecho y Geografía

Disciplinas Artísticas

Economía, Administración, Contaduría y Turismo

Educación y Pedagogía

Ingenierías

Matemáticas, Física y Astronomía

12. Duración del programa financiado: \_\_\_\_\_ meses

13. País dónde se realizaron los estudios financiados: \_\_\_\_\_

14. ¿Recibió alguna beca o algún financiamiento adicional para estos estudios? Si la respuesta es No, continúe en la pregunta 16.

Sí

No

15. ¿Qué beca o financiamiento adicional recibió (marcar todos los que apliquen)?

Conacyt

FIDERH

FUNED

Fundación MOB

Fundación Beca

Fundación Carolina

Erasmus Mundus

Otro(s)

Si marcó otro(s), especifique \_\_\_\_\_.

### Primer empleo

Nota: Al mencionarse *los estudios* en las siguientes preguntas, se estará refiriendo a los estudios financiados por medio de Lumni.

16. ¿Cuánto tiempo tardó en conseguir su primer empleo después de completados sus estudios?

Ya estaba trabajando.

Menos de 3 meses

De 3 a 6 meses

De 6 a 9 meses

De 9 meses a un año

Más de un año

Aún no ha conseguido trabajo

17. ¿Por qué medio consiguió su primer empleo después de terminado sus estudios?

- |                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Bolsa de trabajo                 | Recomendación de un amigo o familiar |
| Invitación expresa de la empresa | Recomendación de un profesor         |
| Creación de negocio              | Recomendación de un empleador previo |
| Integración a negocio familiar   |                                      |

18. Ubicación de la organización/empresa en la cual desempeñó su primer empleo al terminar sus estudios: (Nota: En caso de ya estar trabajando, esta pregunta se refiere al trabajo que estaba realizando al momento de terminar sus estudios. Esto aplica también para las preguntas 19-21.)

Ciudad \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

19. Rama de la organización/empresa en la cual laboró durante su primer empleo al terminar los estudios:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Agricultura/Ganadería/Silvicultura | Industrias extractivas                      |
| Industrias manufactureras          | Electricidad, gas y agua                    |
| Construcción                       | Comercio, restaurantes y hoteles            |
| Servicios financieros y seguros    | Transporte, almacenamiento y comunicaciones |
| Servicios de gobierno              | Otro. Especifique: _____.                   |

20. Tamaño de la organización/empresa en la cual laboró durante su primer empleo al terminar los estudios:

- |                                  |                                |
|----------------------------------|--------------------------------|
| Micro (Hasta 15 empleados)       | Pequeña (De 16 a 99 empleados) |
| Mediana (De 100 a 250 empleados) | Grande (Más de 250 empleados)  |

21. Puesto inicial que ocupaba en su primer empleo al terminar los estudios:

- |                          |                                |                           |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| Director general         | Dueño o socio de la empresa    | Profesional independiente |
| Gerente/Director de área | Subgerente/Subdirector de área | Jefe de departamento      |
| Ejecutivo de cuenta      | Jefe de Oficina/Sección/Área   | Empleado Profesional      |
| Supervisor               | Analista                       | Otro                      |

Si otro, especifique \_\_\_\_\_.

### Situación actual

22. ¿Cuál es el grado máximo de estudios que ha alcanzado?

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| Técnico Superior Universitario incompleto | Doctorado incompleto    |
| Técnico Superior Universitario completo   | Doctorado completo      |
| Licenciatura incompleta                   | Especialidad incompleta |
| Licenciatura completa                     | Especialidad completa   |
| Maestría incompleta                       |                         |
| Maestría completa                         |                         |

23. ¿Trabaja actualmente? En caso de que la respuesta sea sí, continúe en la pregunta 24.

- Sí                      No

24. ¿Cuál es la principal razón por la que no trabaja? Al contestar, habrá terminado el cuestionario.

Se encuentra estudiando.

Se dedica a labores del hogar.

Está buscando trabajo pero no lo ha encontrado.

Problemas de salud.

Otro. Especifique \_\_\_\_\_.

25. Ubicación de la organización/empresa en la cual labora actualmente:

Ciudad \_\_\_\_\_ País \_\_\_\_\_

26. Rama de la organización/empresa en la cual labora:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Agricultura/Ganadería/Silvicultura | Industrias extractivas                      |
| Industrias manufactureras          | Electricidad, gas y agua                    |
| Construcción                       | Comercio, restaurantes y hoteles            |
| Servicios financieros y seguros    | Transporte, almacenamiento y comunicaciones |

Servicios de gobierno

Otro. Especifique: \_\_\_\_\_.

27. Tamaño de la organización/empresa en la cual labora:

Micro (Hasta 15 empleados)

Pequeña (De 16 a 99 empleados)

Mediana (De 100 a 250 empleados)

Grande (Más de 250 empleados)

28. El puesto que ocupa actualmente es:

Director general

Dueño o socio de la empresa

Profesional independiente

Gerente/Director de área

Subgerente/Subdirector de área

Jefe de departamento

Ejecutivo de cuenta

Jefe de Oficina/Sección/Área

Empleado Profesional

Supervisor

Analista

Otro

Si otro, especifique \_\_\_\_\_.

29. Ingreso mensual bruto actual: \_\_\_\_\_.

30. Horas promedio que labora a la semana: \_\_\_\_\_.

31. ¿Cuánto tiempo lleva laborando ahí? \_\_\_\_\_ años \_\_\_\_\_ meses

Gracias por su colaboración.

## **Bibliografía y fuentes consultadas**

*Alumni/Alumnae Survey*, 2009, Cornell University.

*Encuesta General: Estudiantes Lumni*, 2009, Lumni Research.

*Encuesta para egresados de educación superior*, 2009, Lumni Research.

*Manual de instrumentos y recomendaciones sobre el seguimiento a egresados*, 2006, Red Gradua2 y Asociación Columbus.

Salcedo, Edna y Felipe Lozano, *Siguiendo a Egresados Chilenos: Encuesta de Seguimiento a Titulados y Desertores de la ES Chilena*, 2009, Lumni Research.

*Seguimiento a Graduados: Encuesta un año después del grado*, Observatorio Laboral para la educación, Graduados Colombia, Ministerio Educación Nacional.