

Encuesta Internacional sobre el Abandono en la Educación Superior





Organización UNAM
Código GUIA/PT3/310
Número 13/01
Versión 4
Fecha 15/03/13

PROYECTO GUIA GESTIÓN UNIVERSITARIA INTEGRAL DEL ABANDONO

Encuesta sobre causas de abandono
y decisiones del estudiante relativas al abandono de estudios en educación superior

MANUAL PARA REALIZAR LA ENCUESTA

Responsable Rosamaría Valle
Autor UNAM
Verificadores Comisión de Análisis
Accesibilidad: GUIA
Estado Terminado

Marzo de 2013

Contenido

Introducción	3
1. Descripción de la “Encuesta sobre causas de abandono y decisiones del estudiante relativas al abandono de los estudios en educación superior”	2
2. Desarrollo de la encuesta.....	4
2.1 Planeación	5
Información	
Recursos humanos	6
Espacios, equipo y materiales	7
2.2 Aplicación de la encuesta.....	8
2.3 Organización y envío de la información recabada	13
Anexo A Esquema de la estructura del cuestionario	
Anexo B Lista de cotejo de las tareas principales	
Anexo C Hoja de bitácora	
Anexo D Recomendaciones para la invitación	

INTRODUCCIÓN

Una de las actividades del Proyecto Alfa GUIA es realizar una encuesta que tiene como objetivo identificar los factores asociados al abandono y las decisiones que toma el estudiante cuando abandona los estudios de educación superior en 21 instituciones, cinco de Europa y 16 de Latinoamérica, para lo cual elaboró un cuestionario denominado *Encuesta sobre causas de abandono y decisiones del estudiante relativas al abandono de los estudios en educación superior*.

El Manual para realizar la encuesta tiene dos objetivos: 1) establecer lineamientos generales para favorecer que todas las instituciones recaben la información de manera uniforme y 2) ofrecer recomendaciones para registrar y organizar la información que se enviará al finalizar la encuesta a la Universidad Nacional de México (UNAM), responsable de realizar los análisis estadísticos de los datos.

Tiene como propósito orientar a las personas que participan en las instituciones de educación superior en la realización de la encuesta. Es importante seguir las instrucciones con el fin de asegurar un proceso homogéneo en la recolección de los datos y con ello su calidad.

Está organizado en dos apartados. En el primero, se describen los objetivos de la encuesta (cuestionario), su estructura y las características de la población objetivo; en el segundo se presenta el proceso de la realización de la encuesta dividido en tres etapas: planeación, aplicación de la encuesta o recolección de las respuestas de los encuestados y organización y envío de la información recabada. En la etapa de Planeación se muestran los insumos necesarios para llevar a cabo la siguiente etapa — información, recursos humanos, espacios, equipo y materiales—; en la etapa de aplicación de la encuesta se dan recomendaciones para recabar las respuestas de los encuestados por teléfono y en línea; por último, en la sección correspondiente a la tercera etapa se ofrecen sugerencias para organizar y enviar el archivo con la base de datos de la institución.

Se incluyen cuatro anexos: el primero es un esquema con la estructura del cuestionario, el segundo presenta una lista de verificación sobre las tareas principales de cada participante— antes, durante y después— de la encuesta, el tercero es un formato con la Hoja de bitácora para el seguimiento y el cuarto son recomendaciones para la llamada de invitación al estudiante que fue seleccionado para la encuesta.

1. Descripción de la “Encuesta sobre causas de abandono y decisiones del estudiante relativas al abandono de los estudios en educación superior”

La encuesta tiene el objetivo de identificar los factores asociados al abandono y las decisiones del estudiante relativas al abandono de estudios de la educación superior. Está dirigido a estudiantes de la generación 2009 que iniciaron por primera vez sus estudios de educación superior en el ciclo escolar 2009-10 en las instituciones que participan en la encuesta y que no se han matriculado en la misma carrera al año o período siguiente o posterior a su inscripción. Con el fin de disponer de un grupo control se encuestará también a estudiantes de la misma generación que continúan sus estudios en la misma carrera, a quienes se les denomina activos.

El cuestionario se divide en dos partes, una destinada a la institución y otra a los encuestados.

La primera comprende dos secciones, en una, se recaban cinco datos de identificación de la institución, y la otra denominada **Bloque 0** consta de 14 preguntas (0.1 a 0.14).

La segunda parte, destinada a los encuestados comprende tres bloques con preguntas que presentan dos o más opciones de respuesta, de las cuales el encuestado puede elegir una o más.

El Bloque 1, denominado *Preguntas generales* contiene 34 preguntas (1.1 a 1.34).

El Bloque 2, al que se designa *Preguntas de posicionamiento*; comprende cinco (2.1 a 2.5) que permiten ubicar al encuestado en uno de los dos perfiles siguientes:

- PERFIL C_ACTIVO: el estudiante se encuentra activo (matriculado) en la misma carrera.
- PERFIL A_ABANDONO: el estudiante abandonó los estudios iniciados en 2009-10 .

El encuestado que se ubicó en el Perfil A_Abandono, debe responder a otras preguntas que permitirán determinar si pertenece a uno de los siguientes perfiles:

- Perfil AMM_CAMBIO DE CARRERA: el encuestado abandonó su carrera inicial por otra del mismo nivel en la misma institución.
- Perfil AMO_CAMBIO IES: el encuestado cursa una carrera en otra institución.
- Perfil AI_CAMBIONIVEL: el encuestado abandonó los estudios superiores y pasó a otros estudios de nivel menor.
- Perfil AE_ABANDONOESTUDIOS: abandonó toda clase de estudios.

El Bloque 3 denominado *Preguntas por perfil*, como su nombre lo indica, comprende preguntas específicas para cada uno de los perfiles anteriores. Están numeradas con la siguiente lógica: inician con el código del perfil, le sigue el número del bloque —3— y el número de la pregunta que le corresponde en este perfil. Por ejemplo, a la primera pregunta del perfil que abandonó los estudios, del bloque tres se le designa *AE3.1*.

El Bloque 3 inicia con las dos preguntas del Perfil C_ACTIVO (C3.1 y C3.2) que deben contestar los encuestados que respondieron *Sí* a la pregunta 2.1 del Bloque 2. Aquí termina el cuestionario para las personas con este perfil.

El Perfil A_ABANDONO tiene sólo una pregunta (A.3.1) que deben contestar los encuestados que respondieron *No* a la pregunta 2.1 del Bloque 2. Tiene como propósito verificar en qué curso académico abandonó los estudios porque este dato lo debe haber registrado la institución en la primera parte del cuestionario.

El Perfil AMM_CAMBIO DE CARRERA comprende cuatro preguntas (AMM3.1, AMM3.2, AMM3.3 y AMM3.4) dirigidas a los encuestados que cambiaron de carrera en la misma institución y que respondieron *Sí* a la pregunta 2.2 del Bloque 2. Aquí termina el cuestionario para las personas con este perfil.

El Perfil AMO_CAMBIO IES consta de cinco preguntas (AMO3.1, AMO3.2, AMO3.3, AMO3.4 y AMO3.5) destinadas a los encuestados cambiaron de institución y que contestaron *Sí* a la pregunta 2.3 del Bloque 2. Aquí termina el cuestionario para las personas con este perfil.

El Perfil AI_CAMBIONIVEL comprende cuatro preguntas (AI3.1, AI3.2, AI3.3 y AI3.4) para los encuestados que respondieron *Sí* a la pregunta 2.3 del bloque 2. Aquí termina el cuestionario para las personas con este perfil.

2. Desarrollo de la encuesta

Este proceso se divide en tres etapas: Planeación, Aplicación (recolección de las respuestas de los encuestados al cuestionario) y Organización y envío de la información recabada. Todas las IES participantes deberán asegurar que las actividades que se realicen en cada una de estas etapas se lleven a cabo de manera que se pueda garantizar la precisión de los datos y el mayor índice de respuesta posible.

2.1 Planeación

En la etapa de planeación se deben preparar las condiciones necesarias para realizar con éxito la siguiente etapa. Se debe decidir la modalidad que se empleará para recabar las respuestas de los encuestados.

Si es una empresa la que llevará a cabo la encuesta, la institución deberá asegurar que la información se registre en una base de datos con la misma estructura y con las mismas claves consideradas en la base de datos y en el libro de códigos que la UNAM diseñó para este propósito, y que el Grupo Análisis enviará a cada institución.

Si la institución asume la responsabilidad de realizar la encuesta, debe decidir si la hará por teléfono, en línea o si utilizará ambos medios. Si decide esto último se recomienda que programe hacerla por medio del teléfono en primer lugar, debido a que se sabe que es el medio más efectivo, y que capacite a los encuestadores para que registren las respuestas en la versión en línea que la UNAM enviará a las instituciones, ya que así las respuestas se registran instantáneamente en una base de datos igual a la diseñada por la UNAM. Por supuesto, si la institución ya dispone de otro medio para hacer la encuesta en línea puede hacerlo, pero debe

asegurarse de que las respuestas se registren en una base de datos con la misma estructura y claves que se encuentran en la estructura y libro de códigos que diseñó la UNAM.

Una vez determinado que la institución realizará el levantamiento de datos debe preparar los insumos necesarios —información, recursos humanos, espacios, equipo y otros materiales—para este propósito.

2.1.1 Información

- a) El cuestionario o encuesta en PDF de la versión Latinoamericana, de España o de Portugal, según sea el caso (lo envía el Grupo Análisis).
- b) El libro de códigos del cuestionario (lo envía la UNAM).
- c) El tamaño de la muestra de alumnos activos y de los que han abandonado los estudios, distribuido por área de conocimiento (lo envía la UNAM).
- d) El listado del número de estudiantes que participan en la muestra. Cuando el responsable institucional de coordinar la encuesta reciba el tamaño de la muestra de su institución debe seleccionar aleatoriamente a los estudiantes que participarán en el grupo control y a los del grupo de abandono.
- e) El listado de 1000 claves de identificación que se utilizarán como “*llave maestra*”, que consta de las letras mayúsculas iniciales de su institución y cuatro números que generó la UNAM de manera aleatoria (la envía la UNAM). El número de claves excede al que necesita la institución por lo que se recomienda que utilice los necesarios, según el número de encuestados que forman parte de su muestra, siguiendo el orden consecutivo que está en la lista.
- f) La estructura de la “*base de datos integrada*” en la que quedarán registrados: la clave maestra asignada a cada alumno, los datos institucionales, la información correspondiente al Bloque 0 y las respuestas de los encuestados a los bloques 1, 2 y 3 (diseñada por la UNAM y que envía el Grupo Análisis).

Una vez identificados cuántos y quiénes participan por área de conocimiento, la institución, si desea recabar simultáneamente los datos institucionales y las respuestas a los encuestados, puede crear dos bases de datos que tengan la estructura de la base de datos que envió la UNAM (o dividir ésta en dos), una denominada “*Base de datos institucional*” en la que se registrarán los datos que proporciona la institución y otra designada como “*Base de datos del encuestado*” para el registro de respuestas del encuestado. En cada una es indispensable registrar la *Clave maestra* del encuestado que permitirá integrar posteriormente ambas bases sin error.

Se recomienda añadir a la base de datos institucional la información para localización del estudiante; nombre, apellido paterno, apellido materno, teléfono (s), correo electrónico, y su estatus (C) si es activo o (A) si abandonó los estudios iniciados en 2009-10. Con estos datos se generará el Directorio que se describe más adelante.

- g) La dirección electrónica de la aplicación *LimeSurvey* con la versión Latinoamericana del cuestionario y las instrucciones para realizar la encuesta en su institución (las envía la UNAM).

Recursos humanos

La planeación de los recursos humanos necesarios es indispensable para el éxito de la encuesta. Una vez que la institución conozca el tamaño de su muestra, debe determinar el número de encuestadores que necesitará, considerando el número de encuestas que debe hacer por semana, de acuerdo con el tiempo de que dispone para terminar el proceso. Además de este personal necesita por lo menos tres personas más: una responsable de coordinar todo el proceso a partir de la planeación, otra que debe supervisar puntualmente que se lleve a cabo de manera correcta el levantamiento de la encuesta, otra con conocimientos de informática que deberá encargarse de la administración de la encuesta en línea y del manejo de las bases de datos.

- a) El **Responsable institucional de coordinar la encuesta** debe garantizar que las actividades que forman parte de las etapas de planeación y desarrollo de la encuesta y la de organización y envío de los datos se cumplan con la mayor precisión posible, y que los insumos necesarios estén disponibles cuando se necesiten, así como resolver problemas. Se anexa lista de cotejo o verificación.
- b) El **Supervisor** debe participar en la capacitación de los encuestadores, realizar un seguimiento puntual del proceso de recolección de las respuestas de los encuestados, tomar decisiones que hagan más eficiente la recolección de información, resolver dudas, registrar avances, mantener una comunicación permanente con el **Responsable institucional de coordinar la encuesta** y con el Administrador de la aplicación *LimeSurvey* u otra que utilice la institución, si es el caso.
- c) El **Administrador de la plataforma** en la que se realiza la encuesta en línea es el responsable de asegurar una buena conectividad a internet, un buen funcionamiento del equipo de cómputo y de la aplicación *LimeSurvey*, resolver dudas de los encuestadores y de informar al supervisor sobre los avances del día y los incidentes que se hayan presentado.
- d) El **Encuestador** es la persona o personas designadas por la institución para recabar las respuestas de los estudiantes que forman parte de la muestra, para lo cual deben haber sido capacitados previamente. Los encuestadores deben conocer a fondo el cuestionario, el tiempo requerido para contestarlo, cómo contestarlo en la aplicación *LimeSurvey* o en otra si así lo decidió la institución, las preguntas destinadas a cada perfil determinado de estudiantes, y las que requieren “pasar” a una determinada pregunta o que necesitan instrucciones especiales. Los encuestadores tienen las siguientes responsabilidades: organizar número y horario de llamadas telefónicas por día; motivar al estudiante contactado para que participe en la encuesta; registrar las respuestas en la versión en línea cuando sea ésta la modalidad (o aún cuando se haya elegido que se conteste por teléfono el encuestador puede registrar las respuestas en línea); llevar un registro cotidiano y sistemático en la Hoja de bitácora; realizar el número de intentos necesarios para tener el mayor índice de respuesta posible.

Espacios, equipo y materiales

Si la institución asume la responsabilidad de realizar la encuesta debe disponer de los espacios necesarios para ubicar a los encuestadores en lugares específicos con el equipo necesario. Sin embargo, si se logra una buena supervisión éstos puede realizar el trabajo en su casa.

Cada encuestador requiere una PC o *laptop*, un teléfono (fijo o móvil con prepago) y los materiales que se mencionan a continuación.

a) Directorio de participantes

El Supervisor debe entregar a cada encuestador, un directorio con los datos de los encuestados que se le asignaron, de los cuales, son indispensables la *Clave maestra*, el nombre y apellidos, el número de teléfono y la dirección electrónica. El encuestador debe utilizar este directorio como un medio para registrar el seguimiento de sus contactos telefónicos.

b) Hoja de bitácora

El supervisor debe entregar a cada encuestador las Hojas de bitácora necesarias para registrar los avances e incidencias del día, por semana, a partir del momento en que se inicia la localización de los encuestados: número de encuestados localizados con éxito, número de encuestados sin localizar, número de encuestados que se negaron a participar, número de encuestas registradas en línea vía telefónica y número de encuestas contestadas en línea (se anexa Hoja para la bitácora).

c) Texto de invitación

Se sugiere que el encuestador disponga de un texto breve mediante el cual informe al encuestado sobre el objetivo de la encuesta, en qué consiste, la importancia de su participación y el tiempo que requerirá para contestar las preguntas (se anexa un modelo de texto).

2.2 Aplicación de la encuesta

En esta etapa los encuestadores recaban las respuestas de los encuestados. Si la institución optó por encargársela a una empresa debe solicitarle que registre las respuestas en una base de datos que tenga la *Clave maestra* asignada al estudiante, la misma estructura de la base que envió la UNAM, y que utilice las claves indicadas en el libro de códigos que también envió la UNAM.

Si la institución asumió la responsabilidad de realizar la encuesta sólo por vía telefónica, el encuestador puede registrar las respuestas del encuestado en la aplicación *LimeSurvey*. Para ingresar a la encuesta en línea debe utilizar la *Clave maestra* asignada al estudiante. Si eligió otro medio de registro (otra plataforma, en papel) debe registrar las respuestas utilizando las mismas claves indicadas en el libro de códigos que también envió la UNAM y “vaciarlas” después en una base de datos con la misma estructura de la base que envió la UNAM, asegurando que cada encuestado quede identificado con la *Clave maestra*.

Si la institución decidió hacer la encuesta en línea se recomienda que el primer contacto sea por teléfono e intente que el estudiante conteste la encuesta en ese momento. Si el estudiante contactado por teléfono se rehúsa a contestar la encuesta por esta vía se le invita a hacerlo en línea, para lo cual se debe verificar su dirección de correo electrónico para enviarle la información necesaria (vínculo y *Clave maestra*). En cualquier caso, el encuestador debe llevar un registro preciso de las personas que han contestado la encuesta en la Hoja de bitácora y en el Directorio.

Es importante que informe al encuestado que si transcurre una hora sin que registre alguna pregunta el sistema se desactiva y deberá empezar de nuevo a contestar la encuesta para lo cual tiene que ingresar otra vez su *Clave maestra*.

En la capacitación de los encuestadores debe entregárseles el texto breve que haya diseñado la institución para hacer la invitación a los estudiantes a participar en la encuesta.

2.3 Organización y envío de la información recabada

En esta etapa el *Responsable de coordinar la encuesta en la institución* realiza tareas fundamentales para el análisis estadístico de los datos.

Una vez finalizada la etapa de levantamiento de la encuesta —si la institución había decidido recabar la información institucional y la de los encuestados simultáneamente debió haber creado dos bases de datos, la *Base de datos institucional* y la *Base de datos del encuestado*, para lo cual dividió en dos partes la que recibió de la UNAM—, es el momento de integrar las dos bases en una sola que denominamos *Base de datos integrada*.

Es importante recordar que la *Clave maestra* que se asignó a cada estudiante de la muestra es la llave para integrar las dos bases. Si para aplicar la encuesta en línea la institución utilizó la aplicación *LimeSurvey*, desde aquí podrá exportar la base de datos de la aplicación a un archivo en Excel, siguiendo las instrucciones que recibió de la UNAM. Esta base de datos debe de integrarse a la que contiene la información institucional.

Antes de enviar el archivo en Excel con la base de datos integrada es necesario que el *Responsable de coordinar la encuesta en la institución* verifique que los datos estén completos

a) Datos del envío

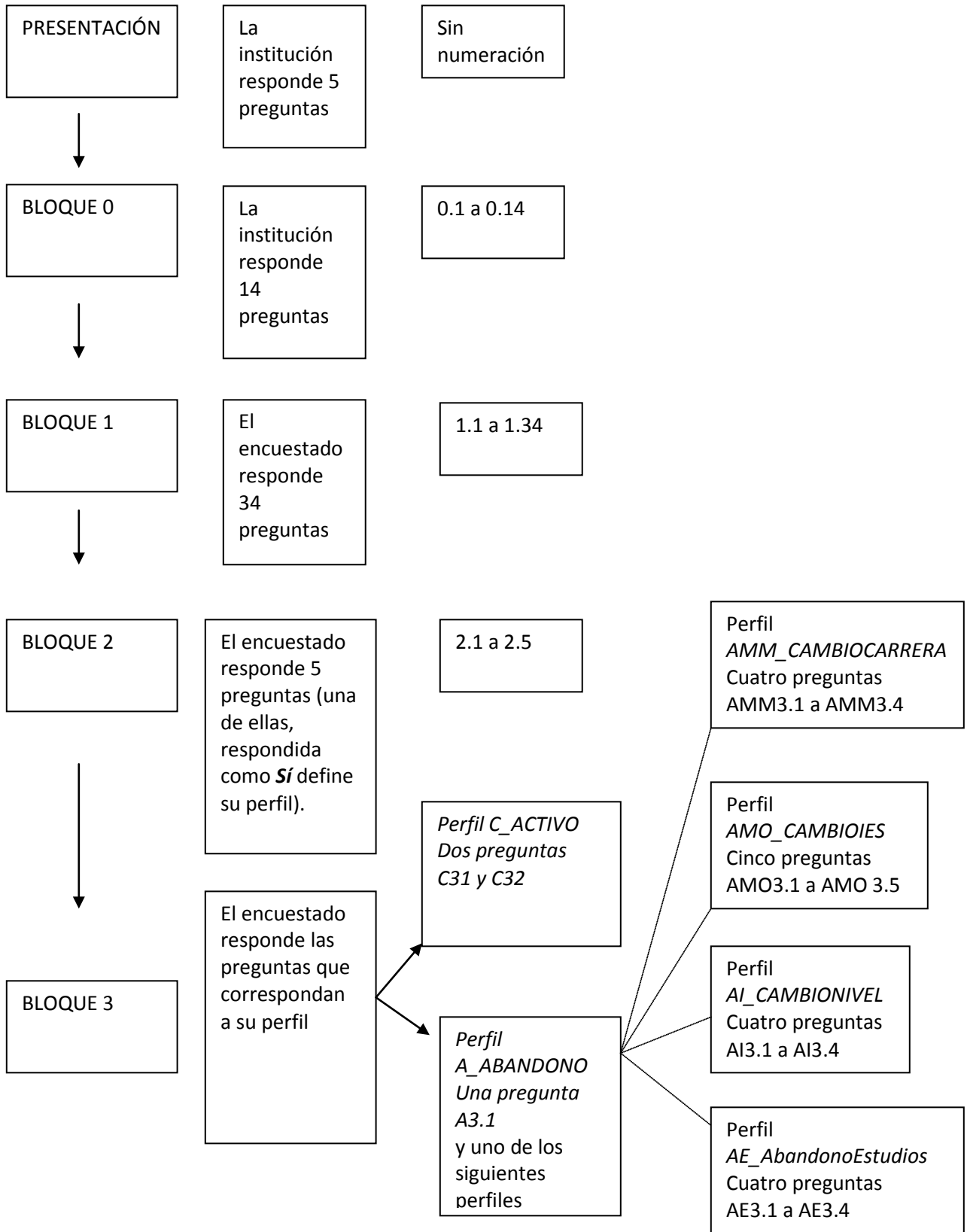
El archivo en Excel en el que se encuentran tanto los datos institucionales como las respuestas de los encuestados debe nombrarse de la siguiente manera: las siglas de su institución, seguidas de las palabras *baseintegrada* (sin espacios) y la fecha de envío: mes con dos dígitos y día de entrega con dos dígitos, como se muestra en el siguiente ejemplo: **UNAMbaseintegrada0530**.

El archivo se envía al correo de Rosamaría Valle (rosam@unam.mx), con copia al correo de la Secretaría ALFA GUIA (alfaguia@sec.upm.es)

ANEXO A

Esquema de la estructura del cuestionario

Esquema del cuestionario



ANEXO B

Lista de cotejo de las tareas de los participantes

Lista de cotejo de las tareas de los participantes

El responsable institucional de coordinar la encuesta

Etapa	Tareas
Antes del levantamiento de datos	<input type="radio"/> Determina la modalidad: telefónica, en línea o ambas.
	<input type="radio"/> Decide quién realizará el levantamiento de datos: una empresa especializada o personal de la institución.
	<input type="radio"/> En caso de que la institución se encargue del levantamiento de datos, decide si utilizará la aplicación informática <i>LimeSurvey</i> u otra equivalente.
	<input type="radio"/> Define el número de encuestadores que se requieren.
	<input type="radio"/> Designa al supervisor, al administrador de la aplicación informática y a los encuestadores.
	<input type="radio"/> Recibe y revisa la información de que dispone para iniciar el proceso (cuestionario, libro de códigos, estructura de la base, lista de <i>Clave maestra</i> , instrucciones para usar la aplicación informática, entre otros).
	<input type="radio"/> Selecciona de forma aleatoria a los estudiantes por área de conocimiento (UNESCO) que participarán en la muestra.
	<input type="radio"/> Verifica que la IES cuenta con la información de los estudiantes seleccionados.
	<input type="radio"/> Determina cuántos encuestadores requiere, si fuera el caso.
	<input type="radio"/> Elabora un plan de actividades con fechas y resultados esperados por día y semana.
	<input type="radio"/> Construye la base de datos denominada " <i>Base institucional</i> ".
	<input type="radio"/> Conformar el Directorio de estudiantes que serán encuestados.
	<input type="radio"/> Asigna responsabilidades a los encuestadores si fuera el caso.
	<input type="radio"/> Prepara la base de datos denominada " <i>Base de datos del encuestado</i> ".
<input type="radio"/> Asegura que existan las condiciones necesarias para el levantamiento de datos (espacios, equipos, <i>software</i> , <i>papelaría</i>).	
<input type="radio"/> Capacita a los aplicadores en sesión presencial y entrega los materiales.	
Durante el levantamiento de datos	<input type="radio"/> Controla que la información se registre en la aplicación informática <i>LimeSurvey</i> u otra.
	<input type="radio"/> Hace seguimiento de los avances de cada día.
	<input type="radio"/> Verifica que la información se resguarde.
	<input type="radio"/> Resuelve problemas que pongan en riesgo la precisión de la información.
	<input type="radio"/> Verifica que el proceso se desarrolle según lo planeado y con los criterios establecidos para el registro, organización y cuidado de la información.
	<input type="radio"/> Informa al <i>Comité de Análisis</i> y al <i>Comité de Dirección</i> del Proyecto los avances semanales con base al formato de seguimiento.
Después del levantamiento de datos	<input type="radio"/> Resguarda las evidencias del proceso y la información recolectada.
	<input type="radio"/> Prepara la versión final de la <i>base de datos integrada en Excel</i> .
	<input type="radio"/> Resguarda en su institución una copia de la base de datos integrada.
	<input type="radio"/> Asigna el nombre al archivo.
	<input type="radio"/> Realiza el envío del archivo y confirma la recepción del mismo.

El supervisor

Etapa	Tareas
Antes del levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Hace una lista con los estudiantes de cada área de conocimiento (UNESCO) que serán encuestados.<input type="radio"/> Define cuántos encuestadores se requieren para cubrir la población que será encuestada en cada área de conocimiento.<input type="radio"/> Asigna a los encuestadores sus responsabilidades.<input type="radio"/> Prepara la capacitación de los encuestadores<input type="radio"/> Capacita a los encuestadores.<input type="radio"/> Distribuye materiales que requiere el encuestador (lista de estudiantes, directorio, bitácoras, recomendaciones para la llamada).<input type="radio"/> Verifica que los encuestadores cuenten cada día con el espacio, equipos y el software correspondiente.<input type="radio"/> Hace seguimiento de las tareas que realizan el administrador de la aplicación informática y los encuestadores para iniciar el levantamiento de datos.
Durante el levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Verifica que los encuestadores establecen comunicación efectiva con los encuestados.<input type="radio"/> Asegura que el mensaje que usan los encuestadores es el que se indicó en la capacitación.<input type="radio"/> Asegura que la captura de información se realiza en los formatos establecidos para el Proyecto.<input type="radio"/> Resuelve problemas operativos que se pueden presentar durante la encuesta.<input type="radio"/> Controla la confidencialidad en el manejo de información recolectada.<input type="radio"/> Da seguimiento a los cuestionarios respondidos cada día (Ver Hoja de bitácora).<input type="radio"/> Revisa que la información esté completa y corresponda a los campos solicitados.<input type="radio"/> Resguarda la información.<input type="radio"/> Registra el total y el porcentaje de encuestas asignadas diariamente.<input type="radio"/> Registra y describe los errores diarios producidos por parte de los encuestadores en la captura de la información.<input type="radio"/> Registra el número de llamadas que se deben hacer antes de obtener la respuesta a una encuesta.<input type="radio"/> Mide el desempeño de los encuestadores por área de conocimiento; para ello registra tiempo y cantidad de encuestas realizadas y registradas.<input type="radio"/> Informa al responsable institucional los avances logrados cada día.
Después del levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Entrega la información solicitada en el formato y orden establecidos para ello.<input type="radio"/> Conformar el expediente con las evidencias del proceso.

El administrador de la aplicación informática

Si la IE se hace cargo del levantamiento de datos (respuestas):

Etapa	Tareas
Antes del levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Prepara la conectividad a la red (Internet).<input type="radio"/> Recibe las instrucciones de la UNAM para instalar la aplicación informática <i>LimeSurvey</i> en un servidor de su institución, importar la encuesta, activarla y recuperar la base de datos.<input type="radio"/> Instala la aplicación informática <i>LimeSurvey</i> u otra seleccionada por el responsable institucional.<input type="radio"/> Se asegura de que los equipos funcionan (realiza pruebas).<input type="radio"/> Instruye a los encuestadores para usar la encuesta en línea.<input type="radio"/> Entrega a los encuestadores la dirección electrónica (URL) de la encuesta que corresponda a su institución.<input type="radio"/> Revisa que los encuestadores tengan acceso a la encuesta en línea.
Durante el levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Atiende dudas de los encuestadores sobre cuestiones técnicas para uso de equipos, el programa o la conectividad.<input type="radio"/> Resuelve problemas operativos relacionados con equipo y conectividad.<input type="radio"/> Resuelve vía virtual las dudas que tengan los encuestados (en caso de que ellos respondan en línea).<input type="radio"/> Entrega diariamente al supervisor, la relación de encuestas que se registraron completas.
Después del levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Conformar el expediente de evidencias que requiera el responsable institucional.<input type="radio"/> Resguarda el archivo con los datos de la encuesta durante el tiempo que determine el <i>Responsable institucional</i>.

El encuestador

Etapa	Tareas
Antes del levantamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Asiste a la capacitación.<input type="radio"/> Recibe los materiales.<input type="radio"/> Consulta el Manual del encuestador<input type="radio"/> Consulta dudas.<input type="radio"/> Conoce la población objetivo (perfiles de los estudiantes que serán encuestados)<input type="radio"/> Conoce las rutas/itinerarios.<input type="radio"/> Conoce las instrucciones.<input type="radio"/> Sabe qué instrucción dar en preguntas críticas (las que tienen pesas).<input type="radio"/> Conoce el tiempo requerido para contestar la encuesta<input type="radio"/> Conoce el directorio de los estudiantes que deberá llamar.<input type="radio"/> Sabe usar el directorio como herramienta de trabajo y seguimiento.

Durante el levantamiento de datos	<input type="radio"/> Organiza el número de llamadas que debe hacer cada día.
	<input type="radio"/> Contacta a los estudiantes seleccionados para contestar la encuesta.
	<input type="radio"/> Invita a los estudiantes a participar en la encuesta.
	<input type="radio"/> Utiliza el texto creado en su institución para invitar al estudiante a participar.
	<input type="radio"/> Motiva al estudiante contactado para que conteste la encuesta.
	<input type="radio"/> Hace las preguntas siguiendo el orden del cuestionario.
	<input type="radio"/> Registra las respuestas en la aplicación <i>LimeSurvey</i> o en el lugar establecido para ello.
	<input type="radio"/> Guarda la información
	<input type="radio"/> Realiza el número de intentos necesarios para localizar al estudiante encuestado.
	<input type="radio"/> Lleva el registro sistemático de su avance en la Hoja bitácora.
	<input type="radio"/> <i>En caso de que el estudiante contactado solo quiera responder en línea:</i> Da instrucciones para que tenga acceso a la encuesta en línea
	<input type="radio"/> Proporciona a los encuestados su “clave maestra”.
	<input type="radio"/> Se asegura de dar seguimiento a estos casos.
	<input type="radio"/> Consulta dudas al supervisor de la aplicación.
<input type="radio"/> Anota las incidencias del día en una bitácora.	
Después del levantamiento de datos	Mantiene confidencialidad sobre las respuestas recolectadas.
	<input type="radio"/> Reúne los materiales que se le soliciten.
	<input type="radio"/> Conformar un expediente con los instrumentos y evidencias de los procedimientos realizados.

ANEXO C

Hoja de bitácora

Bitácora correspondiente a la semana del ____ al ____ de _____ de 2013

Institución:

Nombre del supervisor:

Nombre del encuestador:

Indicador	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5
Número de encuestados localizados con éxito					
Número de encuestados sin localizar					
Número de encuestados que se negaron a participar					
Número de encuestas registradas por el encuestador vía telefónica					
Número de encuestas registradas en línea por el encuestado					
Preguntas que hacen los encuestados					
Incidencias					

VoBo

Supervisor

ANEXO D

Recomendaciones para hacer la llamada de invitación

Recomendaciones para hacer la llamada de invitación a responder la encuesta

Cada institución deberá adaptar este mensaje a las características de lenguaje y contexto. Lo importante es que al menos contenga cuatro elementos: presentación del encuestador, propósito de la llamada, palabras que impulsen al encuestado a participar, verificación de datos y un teléfono del contacto institucional.

Presentación

Presentación del encuestador: nombre y propósito de la llamada (se sugiere aplicar la encuesta al momento de contactar al egresado).

Ejemplo:

“Buenas tardes, mi nombre es Rosa Martínez y le hablo de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). El propósito de mi llamada es informarle que ha sido seleccionado para participar en una encuesta internacional que nuestra institución realiza con otras instituciones 16 de Latinoamérica y 4 de Europa, por lo que le solicito unos minutos de su atención...”

Motivación para que participe

Si algún estudiante no quiere participar se sugiere explicarle la importancia de su colaboración para el diseño de políticas y estrategias que incrementen la terminación de los estudios de educación superior, si su decisión es no hacerlo se debe respetar su deseo anotando en la bitácora este hecho, así como el motivo que proporcione el egresado para no participar.

Verificación de datos

Es conveniente preguntar al encuestado si sus datos son correctos por si fuera necesario establecer nuevamente contacto telefónico o enviar los datos de la encuesta para que el estudiante la responda en línea.

Verificación de datos: se le pregunta al egresado si sus datos son los correctos.

“Su nombre completo es..., su teléfono..., correo electrónico..., ¿me puede proporcionar un teléfono alternativo donde lo pueda localizar en caso que sea necesario?”

Datos del contacto institucional

Se le proporciona el teléfono del supervisor o del responsable institucional de la encuesta en caso de tener alguna duda sobre la resolución del cuestionario y se agradece su colaboración.