

Administración del ciclo de vida y éxito del estudiante



Tabla de contenido

Introducción	3
Administración de relaciones con estudiantes	7
Análisis Predictivos	12
Desempeño de la institución	16
¿Por qué Microsoft?	21

Empieza con el primer contacto que su institución establece con un alumno potencial.

Puede ser una presencia en línea, un evento o una campaña de marketing: el primer “acceso” que lo lleva a seguir otros pasos y, eventualmente, a inscribirse.

Una vez que un estudiante se integra a su comunidad, su universidad tiene la enorme responsabilidad de ayudarlo a lograr sus metas educativas, a alimentar y a aumentar su relación con él en todo el proceso. Esto se aplica a la graduación y más allá de ella, a medida que sigue fomentando la relación con los alumnos.

Pero este camino no termina en el estudiante. Debido a que todas las

universidades deben ver hacia adelante y crecer para satisfacer las necesidades de los futuros estudiantes, debe haber un proceso para evaluar el rendimiento institucional. De esta forma, obtiene datos que generan acciones y permiten que su institución atraiga a la siguiente generación de estudiantes, además evolucionar para responder a las cambiantes necesidades educativas.

En Microsoft, llamamos a esta ruta descrita anteriormente Administración del ciclo de vida y éxito del estudiante. En este libro electrónico exploraremos los desafíos que las instituciones de educación superior tienen en la ejecución de esta jornada. A continuación, echaremos un vistazo a tres claves que le pueden ayudar a gestionar correctamente la totalidad del ciclo de vida de los estudiantes,

echando un vistazo a unas cuantas universidades que han encontrado el mejor camino para ellas.

Finalmente, terminaremos con las mejores soluciones para la ejecución de esta jornada de ciclo de vida para su institución de enseñanza superior.



Desafíos que enfrentan colegas y universidades hoy

El ciclo de vida del estudiante va desde la matrícula estudiantil pasando por la creación del entorno de aprendizaje óptimo en sus años académicos, hasta ver cómo se gradúa y finalmente acaba desempeñándose en una institución. Administrar eficazmente el ciclo de vida es la clave para obtener excelentes resultados de aprendizaje.

Sin embargo, los líderes de la educación superior se ven obligados a hacer frente a una serie de grandes problemas que a veces pueden distraer el enfoque en el ciclo de vida del estudiante. Las realidades como el aumento de los costos, una mayor competencia, la conformidad regulatoria, las nuevas tecnologías y más, pueden desviar la atención de los estudiantes.

Pero, a pesar de los desafíos, el hecho sigue siendo que los estudiantes están en el centro de cada institución de aprendizaje.



Los líderes y administradores que hacen de la administración del ciclo de vida del estudiante la máxima prioridad, deben formularse diversas preguntas clave...

¿Nuestros esfuerzos de inscripción identifican a los mejores estudiantes para nuestra institución?

¿Contamos con los datos significativos y accionables para tomar decisiones inteligentes que puedan elevar el desempeño de nuestra institución?

¿Nuestro personal, profesores y otras personas influyentes en la educación cuentan con todas las herramientas analíticas que necesitan para obtener los mejores resultados?

¿Aprovechamos la última tecnología?

¿Estamos aprovechando todas las oportunidades para ayudar a generar los mejores resultados para los actuales alumnos y para el éxito de los egresados?

La realidad de hoy es que el entorno tecnológico de muchas instituciones de enseñanza superior está mal equipado para administrar correctamente el ciclo de vida del estudiante.

Eso comúnmente se debe a un abordaje fragmentado que no ha sido capaz de ir a la par con los avances, las nuevas necesidades, las demandas estacionales o los cambios de prioridades. Normalmente, muchas universidades se enfrentan a obstáculos tales como:

- Una infraestructura reconstituida esporádicamente en la medida en que la tecnología avanza
- Activos y aplicaciones en silos que no necesariamente funcionan bien juntos, si es que funcionan
- Activos de red costosos y que consumen mucha energía, basados únicamente en los picos de demanda en lugar de en uso estacional
- Incapacidad para dar cabida a la multitud de dispositivos: smartphones, tablet PCs, portátiles
- Falta de una protección adecuada contra la pérdida de datos
- Seguridad débil para evitar virus, malware y otros ataques malintencionados.

Para las instituciones de educación superior, la superación de estos y otros desafíos no es simplemente mantener el ritmo con la velocidad de la tecnología. Tiene mucho más que ver con ir al paso de las necesidades crecientes y en evolución del ciclo de vida del estudiante.





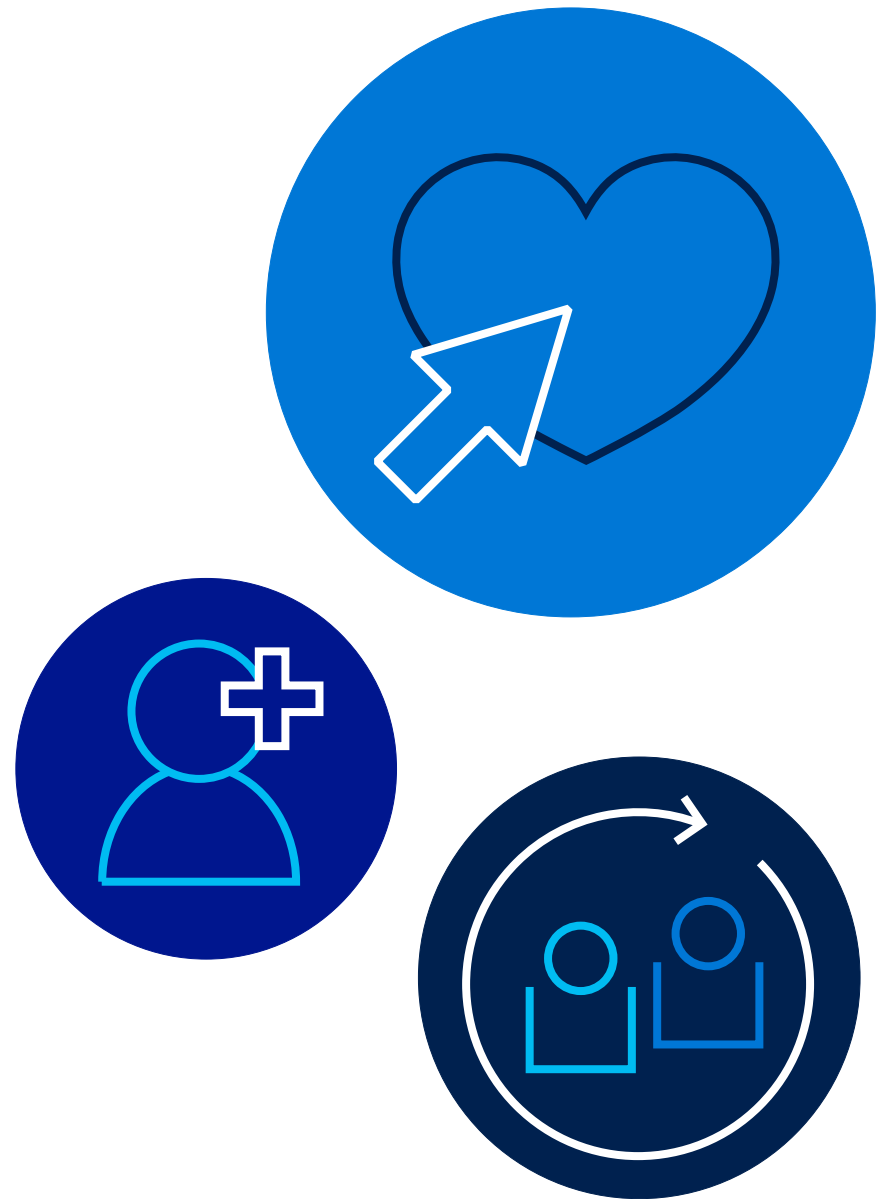
Administración de relaciones con estudiantes



Durante los esfuerzos de reclutamiento e inscripción de estudiantes, el objetivo es atraer a los estudiantes adecuados y administrar eficazmente todo.

Desde los puntos de contacto inicial, hasta las admisiones y la aprobación, y todo lo que hay en medio, el objetivo final es hacer todo bien para que usted no se pierda ningún estudiante potencial. En esta era de globalización y competencia feroz, es vital que las instituciones de aprendizaje coloquen los recursos apropiados que atraerán a los mejores estudiantes y les ayudarán a seguir siendo competitivas.

Las instituciones de educación superior deben adaptarse a la jornada del estudiante moderno.



Esta jornada del estudiante moderno está dominada por la movilidad y los medios sociales, y la responsabilidad recae en las instituciones para que atraigan a estos estudiantes durante esta nueva era móvil.

Esto significa que las instituciones deben adoptar los medios sociales y la movilidad para atraer e involucrar de forma eficaz a los alumnos. Además, se necesitan herramientas tecnológicas para incorporar conocimientos robustos e inteligencia en sus campañas de reclutamiento y esfuerzos de marketing. Las soluciones adecuadas pueden ayudarlo a:

Supervisar campañas

Medir la efectividad de las campañas de marketing de la universidad en tiempo real.

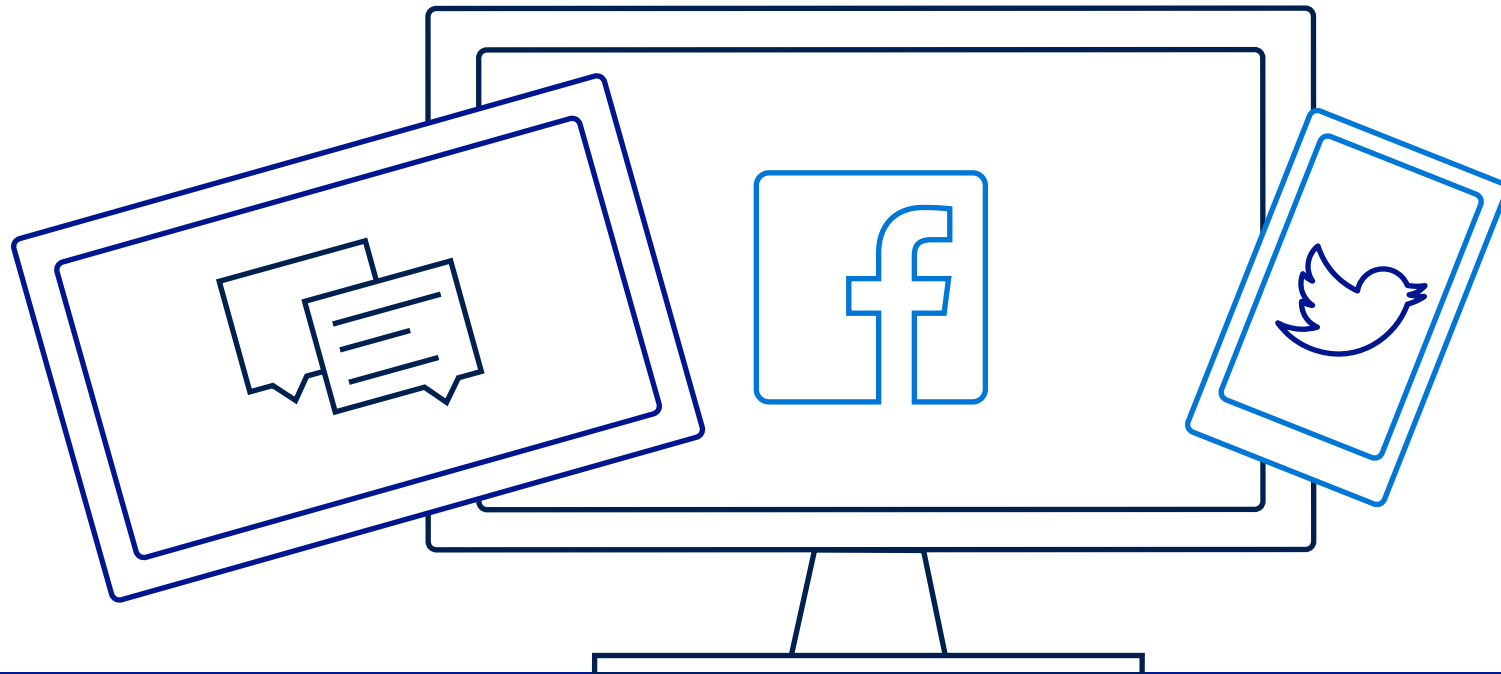
Analizar el parecer en relación a la marca

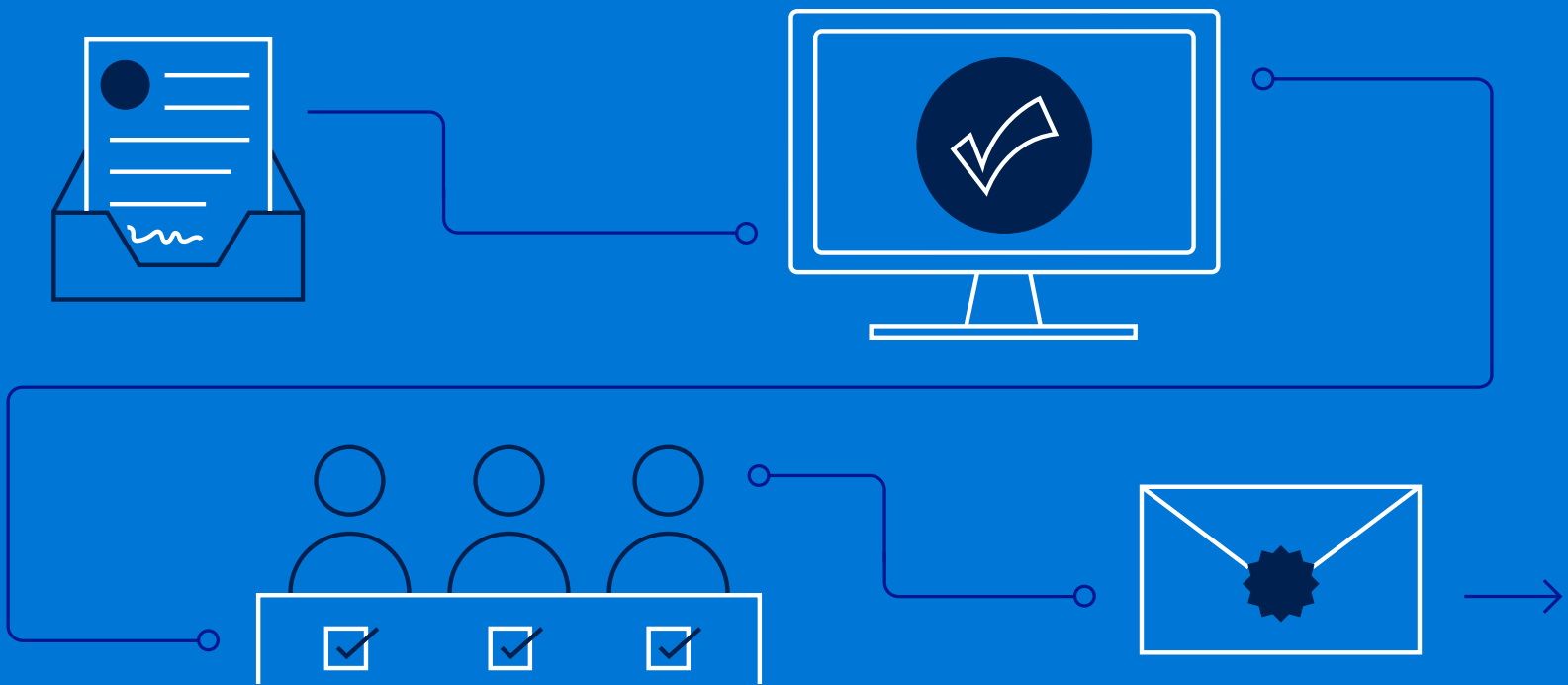
Conocer y enterarse de lo que los estudiantes, los egresados y los padres realmente piensan

y sienten acerca de su universidad en todo el mundo.

Obtener inteligencia de la competencia

Ver cómo se compara en relación a otras instituciones. Identificar diferenciadores, fortalezas y debilidades.





Cuando un nuevo alumno interactúa con su institución, hay determinados puntos de contacto comunes que son cruciales que su futuro solicitante emprenda el siguiente paso y, en última instancia, se convierta en un miembro de su comunidad.

Estas interacciones incluyen:

- Visitar el sitio web de la escuela
- Solicitar información de la escuela
- Solicitar una visita al campus
- Presentar una solicitud de inscripción

La infraestructura tecnológica de su institución seguirá desempeñando un papel importante en cada uno de estos puntos de contacto inicial cruciales, por lo que la calidad de su comunicación, contenido y ejecución tendrá un impacto directo en la inscripción.

Además, una vez que un alumno potencial haya presentado una solicitud, ese proceso es igual de crítico y puede ser mejorado con la solución tecnológica adecuada.

Por ejemplo, MS ofrece una solución CRM que da seguimiento, supervisa y administra el proceso de solicitud en su sistema a lo largo de cada fase:

- Recepción y conformación de aplicaciones
- Revisión de las necesidades satisfechas o insatisfechas
- Envío a la junta para su aprobación
- Aprobación o rechazo final



CRM para educación superior: lecciones desde el mundo corporativo

El software CRM, sin duda, no es algo nuevo en el mundo de los negocios, los ejecutivos corporativos saben muy bien el valor de administrar y fomentar las relaciones con los clientes eficazmente a largo plazo, y comprender qué tan benéfica puede ser la solución adecuada para la ejecución. En el universo de la educación superior, el "cliente" es el alumno que emprende la jornada del ciclo de vida del estudiante.

Las universidades pueden aprovechar la considerable enseñanza proveniente del mundo empresarial mediante una solución CRM para:

- Crear interacciones iniciales atractivas y oportunas con los estudiantes potenciales
- Hacer que su primer día en el campus ocurra sin problemas y de manera agradable
- Asegurar que los estudiantes tenga una dedicación constante a lo largo de sus años académicos
- Continuar comunicándose con graduados y nutrir las relaciones con los egresados

Sepa más



Universidad Grand Canyon

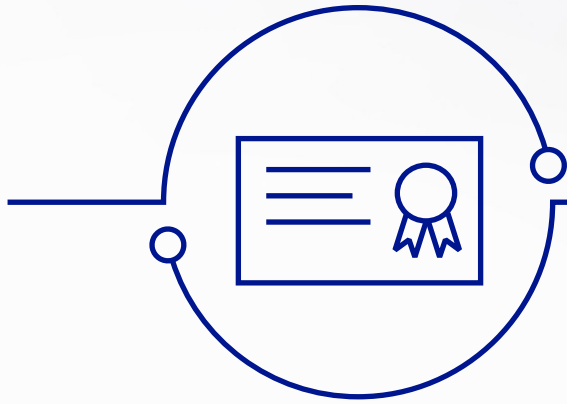
Situación

- Ubicada en Phoenix, ha pasado por un enorme crecimiento durante los últimos años
- Dentro de los próximos cinco años, se prevé que la población estudiantil llegue a los 25.000 alumnos
- El crecimiento y los formatos de educación complejos requieren una mejor manera de administrar las necesidades y expectativas de los estudiantes

Solución

- La universidad utiliza de forma proactiva Dynamics CRM para anticipar y satisfacer las necesidades de los estudiantes
- La solución permite administrar toda la experiencia del estudiante - desde el reclutamiento hasta la graduación
- El sistema también se utiliza para realizar el seguimiento de ex alumnos y profesores, permitiendo una completa administración del ciclo de vida

Sepa más



Análisis predictivos

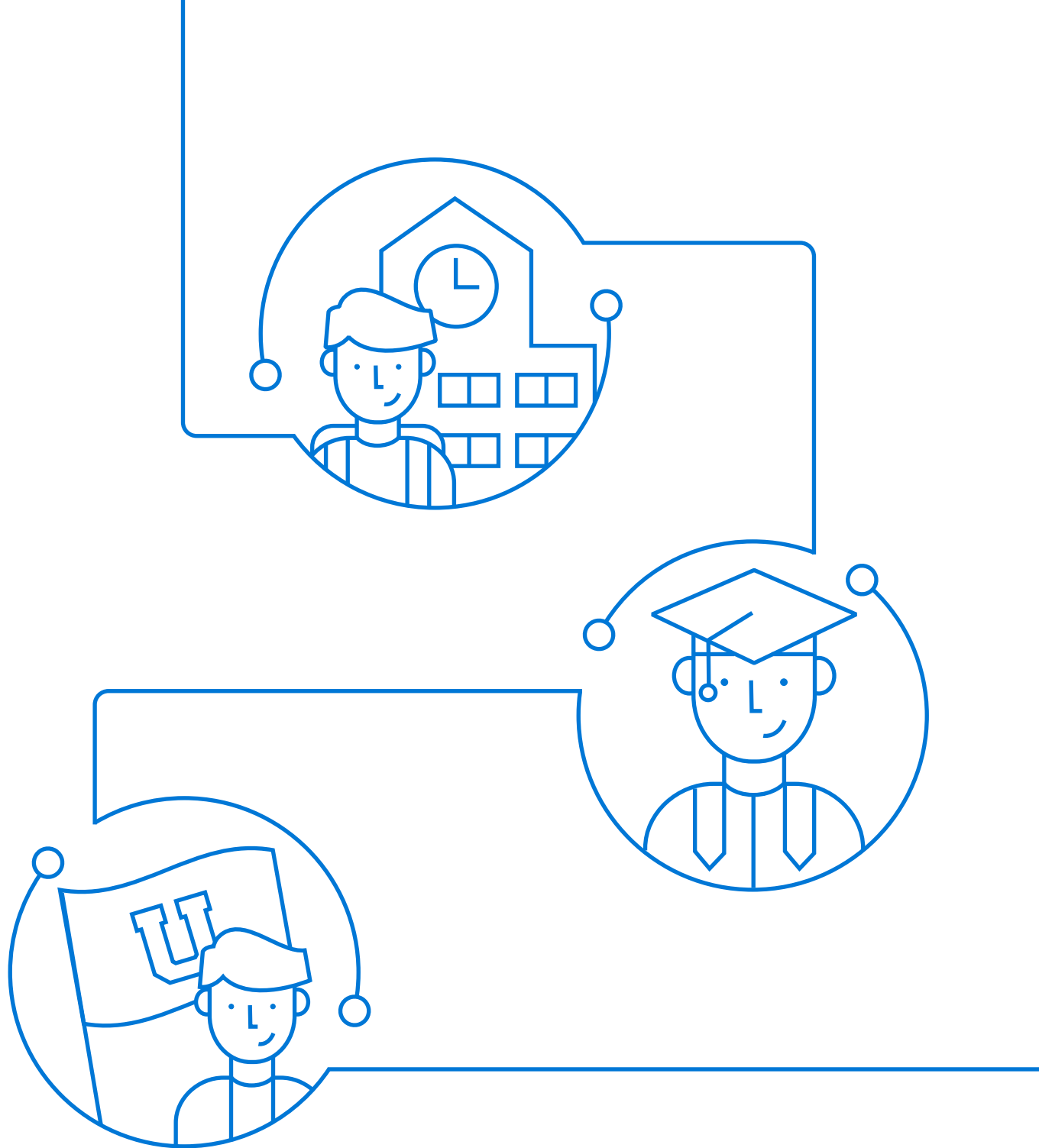


Así, una vez que tenga a los mejores estudiantes, ¿cómo los ayudará a tener éxito?

Imagínese si usted pudiera:

- Identificar de forma proactiva los estudiantes que necesitan apoyo adicional
- Proporcionar a los estudiantes los medios para planificar eficazmente, conectar, colaborar, investigar y obtener información detallada de los demás
- Resolver los desafíos educativos críticos en las escuelas utilizando datos

Aprovechar la potencia de los análisis puede ayudarle a hacer que lo que usted imagina para su institución de enseñanza superior se convierta en una realidad. En última instancia, el objetivo debe ser utilizar análisis para empoderar el éxito del alumno a lo largo de estos años críticos y más allá.



El uso de análisis no sólo tiene consecuencias para el estudiante.

Existen muchos beneficios potenciales para los diferentes roles de su institución que, en última instancia, tienen un efecto en la calidad de la experiencia del ciclo de vida del estudiante.

Estudiantes

Obtienen retroalimentación sobre su patrón de rendimiento en los sistemas de aprendizaje

Instructores

Obtienen informes detallados de todos los estudiantes, así como eficacia relativa de lecciones y contenido que los libera de evaluaciones de menor importancia para concentrarse en una comentarios más complejos

Diseñadores de contenido y gerentes de planes de estudio Obtienen datos sobre el consumo de contenido y las relaciones entre el contenido y el aprendizaje

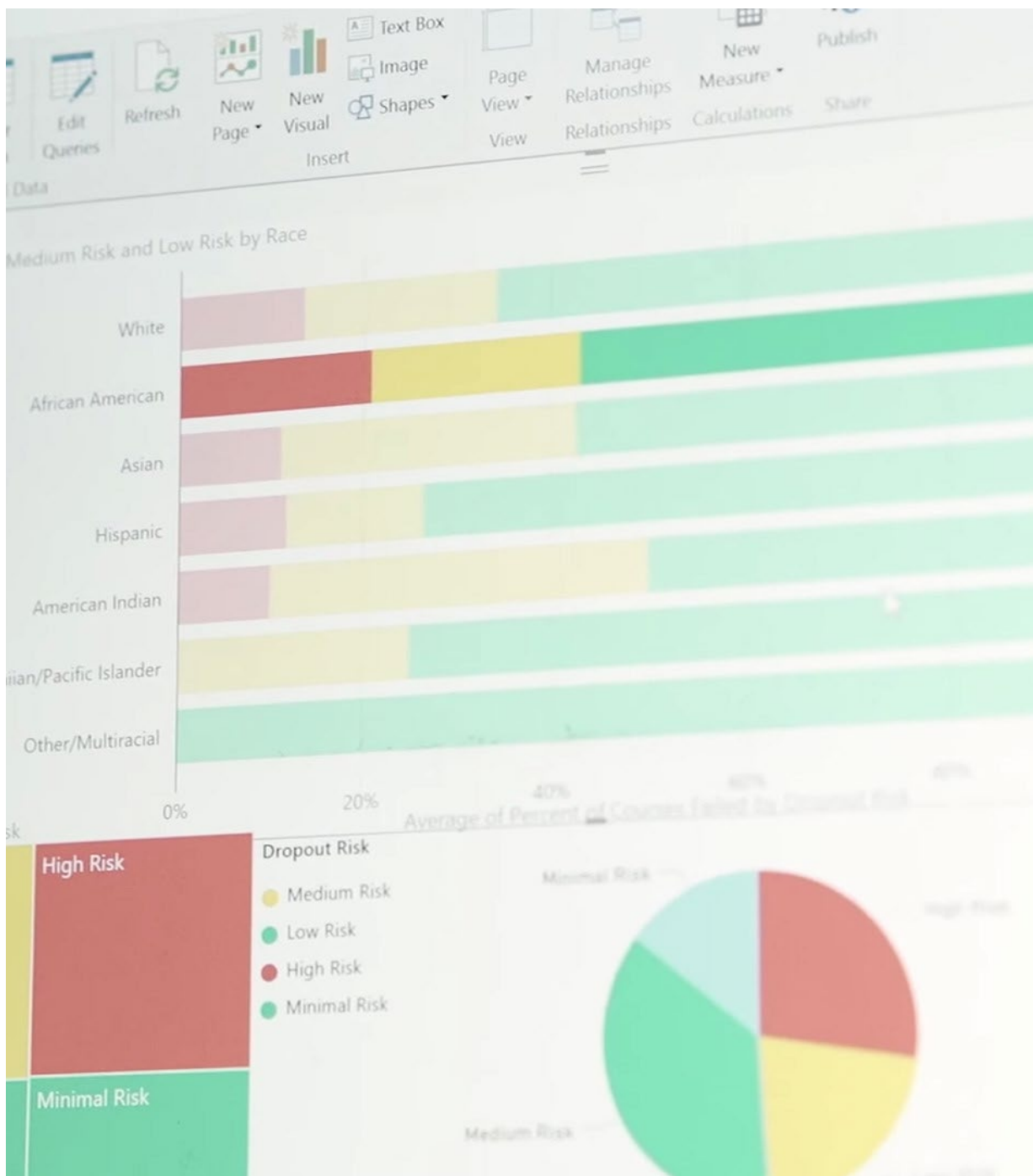
Los directivos de las escuelas obtienen datos entre distintos campus año tras año

Dirigentes escolares – obtienen datos del progreso de los estudiantes, datos de la eficacia de los profesores y resultados a nivel escolar

Solución destacada: MS Analytics Architecture

Nuestra arquitectura de soluciones diseñada específicamente para las instituciones de educación superior se concentra en tres aspectos: datos, inteligencia y acción. Mediante un conjunto de productos y herramientas de Azure diseñados para brindar administración de la información, historias de Big Data, aprendizaje automático y análisis, la solución destaca:

- Panel y visualizaciones con Power BI
- Cortana, un asistente personal digital
- Inteligencia perceptual, en forma de cara, visión, voz y texto
- Escenarios de negocios con recomendaciones, pronósticos y mucho más



Escuelas públicas de Tacoma:

Situación

- El Distrito, con 30.000 estudiantes, sufrió muy altas tasas de abandono en cinco escuelas secundarias
- Un índice de graduación de sólo el 55 por ciento en 2010 estaba muy por debajo del promedio nacional de 81 por ciento • Esperaba cambiar las cosas y los administradores trataron de identificar a estudiantes en riesgo de forma proactiva

Solución

- Los administradores recurrieron a análisis de datos, asociándose con Microsoft Consulting Services (MCS)
- Se desarrolló una solución de almacenamiento de datos que permitía 72 diferentes maneras de ver los datos de los estudiantes
- Los análisis de datos basados en MS ayudaron al distrito a lograr una espectacular tasa de graduación del 82,6 por ciento en 2016.

[Sepa más](#)



Desempeño de la institución

Se requiere de mayor información sistémica para ayudar a mejorar las instituciones de hoy y de mañana, además de ayuda con la acreditación y los análisis por lo que es la herramienta adecuada para el trabajo.

Los líderes de las instituciones de educación superior están bajo presión para lograr metas estratégicas en varias áreas clave, desde la conformidad gubernamental pasando por el financiamiento, hasta el retorno de su inversión.

Por ejemplo, los requisitos específicos de desempeño pueden ser necesarios para asegurar el financiamiento. Por supuesto, el desempeño institucional también está siendo evaluado por estudiantes y padres – que invariablemente necesitan saber y sentir que están obteniendo el máximo valor por los dólares que pagan en matrícula.

En este entorno con grandes presiones, los líderes necesitan adquirir conocimiento procesable y visibilidad hacia todas las áreas principales de datos que reflejen programas, actividades y métricas en alineación con la estrategia de la institución de enseñanza superior en cada una de estas áreas.

En conclusión, los responsables de la toma de decisiones necesitan una manera de recolectar, informar y analizar datos para fomentar una cultura de desempeño, que les brinde la información que necesitan para tomar las

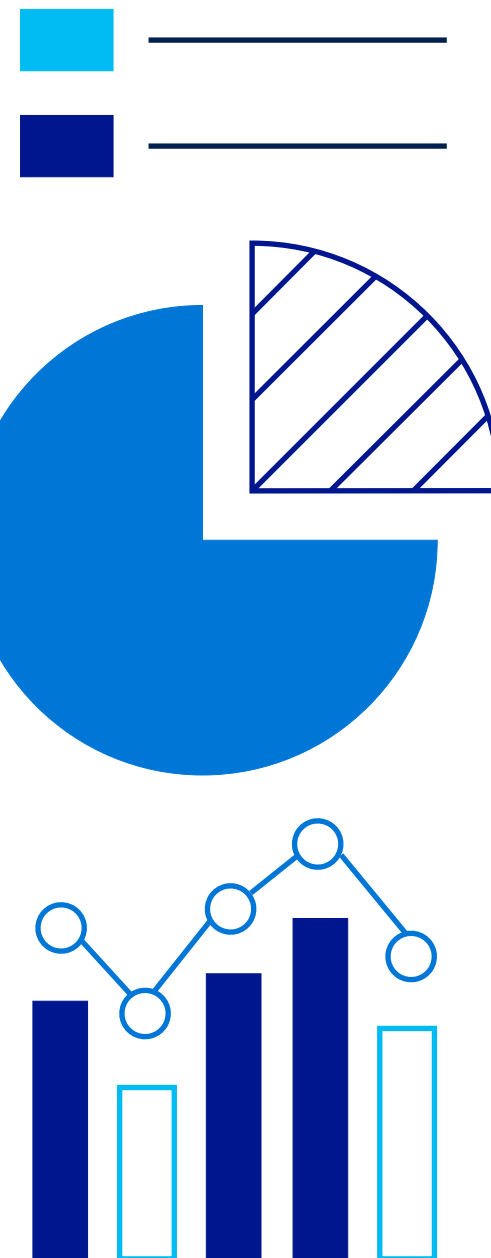
mejores decisiones y emprender acciones decisivas. Debe haber una manera de utilizar sistemáticamente datos para obtener los resultados que se necesitan en cada área de desempeño más importante, y que ello se alinee con los objetivos de la universidad. De esa manera se obtienen análisis educativos.

Mejora de sus capacidades de desempeño a través de análisis

Los líderes pueden desarrollar sobre los análisis educativos para también mejorar el desempeño institucional de ahora en adelante.

Los análisis de rendimiento institucional adecuados consolidan múltiples flujos de datos, además de que vinculan datos agregados a su plan estratégico y métricas designadas, idealmente todo en tiempo real.

Una solución como esta puede generar cinco capacidades clave...



Microsoft ofrece una solución que puede ayudar a consolidar los datos y alinearlos con las estrategias y métricas deseadas de su institución, todo en tiempo real. Algunas de las características de nuestra solución de Desempeño Institucional pueden ayudar a los directivos.



Puede garantizar que sus datos sean actuales y en tiempo real.

- Flujos continuos de datos
- Origen de datos desde múltiples fuentes
- Visualizaciones en tiempo real



Puede comparar los objetivos de su institución con el rendimiento individual y del departamento.

- Dar seguimiento y medir actividades en tiempo real
- Evaluar continuamente el progreso
- Fomentar una cultura de alto rendimiento



Usted puede tomar las mejores decisiones posibles.

- Datos comprensibles y accionables
- Una vista honesta y completa del desempeño institucional
- Datos que ayudan a determinar si se necesitan cambios para lograr una mejor alineación con programas y metas



Usted puede obtener una vista integrada que brinde contexto a los datos.

- Una simple herramienta de panel
- Vistas de flujos de datos integrados



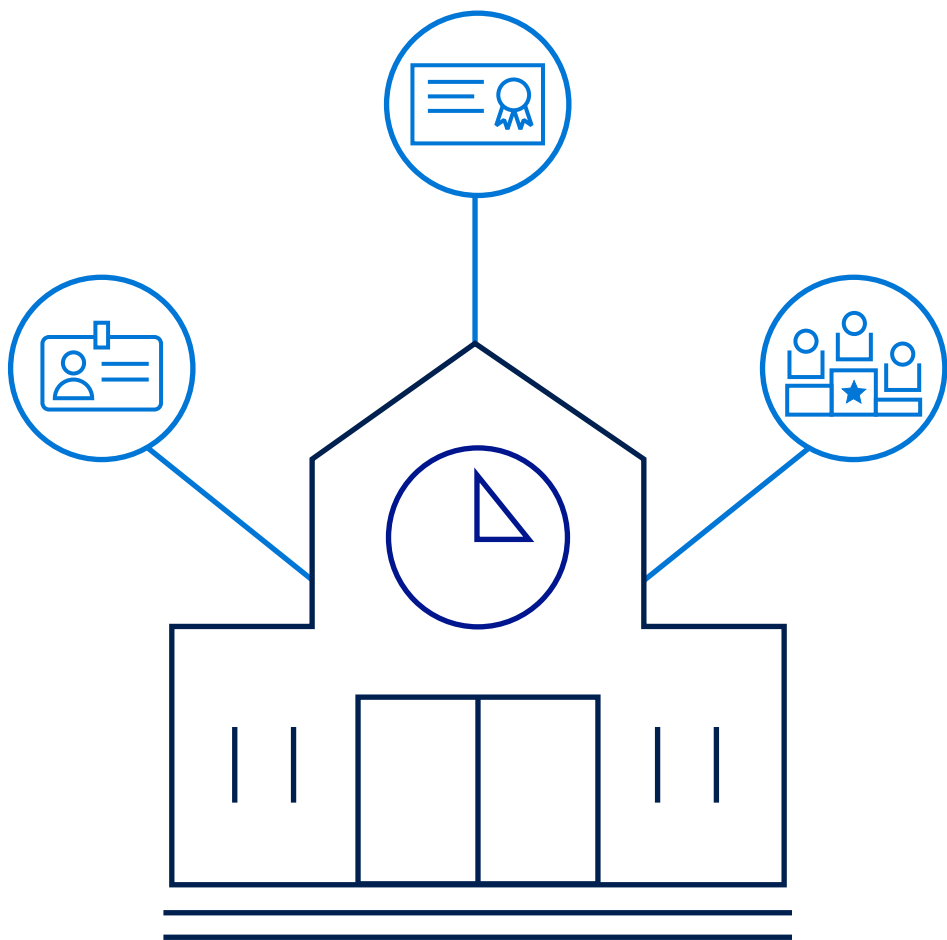
Usted puede fomentar una cultura de alto rendimiento.

- Una solución orientada hacia resultados que es impulsada por datos
- Hacer coincidir datos para objetivos estratégicos a muchos niveles
- Instantáneas de desempeño que puede usar su equipo para planificar, medir, analizar y ajustar los programas



¿Por qué
Microsoft?





En Microsoft, proporcionamos la tecnología que puede ayudarle a administrar correctamente el ciclo de vida del estudiante y el desempeño institucional.

Esto puede tener un impacto significativo en las tres áreas vitales para su institución: reclutamiento e inscripción de estudiantes, análisis educativos y desempeño institucional. Microsoft puede ayudarle a solucionar sus desafíos de educación crítica de nivel empresarial con soluciones de TI que ayuden a los directivos de la escuela a satisfacer las necesidades crecientes y cambiantes durante la jornada del ciclo de vida del estudiante y más allá.

Hemos explorado el ciclo de vida del estudiante y los desafíos que las instituciones de educación superior deben superar a fin de administrar de forma eficaz todas las fases del mismo.

Desde el reclutamiento hasta la inscripción, pasando por los años académicos hasta las relaciones con los egresados y culminando por una evaluación honesta y exhaustiva del desempeño, lo que llamamos Administración del ciclo de vida y éxito del estudiante llega al corazón de lo que significa ofrecer una experiencia educativa óptima a largo plazo y de cara al futuro.

Hemos detallado de tres claves específicas para el éxito en la administración del ciclo de vida del estudiante. Cada una trae un enfoque único y potencial a su universidad, proporcionando la tecnología y la infraestructura.

Comience

Si usted es administrador de una universidad y desearía contar con estas herramientas para administrar eficazmente y exitosamente el ciclo de vida del estudiante, bastan tres pasos...

1

Identifique sus prioridades.

2

Elija las soluciones que mejor se adaptan a las necesidades de su campus.

3

Hable con su representante de Microsoft que puede contactarlo con los asociados adecuados.