

7^o Congreso de Administración **ESCOLAR**

8 AL 10 DE OCTUBRE, 2014
PUERTO VALLARTA, JALISCO



ARSEE

Asociación de Responsables de
Servicios Escolares y Estudiantiles A.C

www.arsee.org.mx

Recuperación de Alumnos Desertores

Una herramienta para el incremento de matrícula y
disminución de los índices de deserción

Mario Colín Fiche, 10 de Octubre de 2014.

ANTECEDENTES

- ✓ Existe la Implementación de procesos para evitar o disminuir el número de bajas sin embargo no se hay esquemas para recuperar a los alumnos que ya se dieron de baja formal o informalmente.
- ✓ Se contacta a los alumnos solo para recuperar adeudos.
- ✓ No se atienden a los desertores a pesar de que los porcentajes de deserción en muchas instituciones son de dos dígitos e inclusive mayores a las cifras de 1er ingreso.



¿ QUÉ PODEMOS HACER?

Creación de un área o elemento dependiente de Servicios Escolares que contacte a los alumnos que por alguna razón interrumpieron sus estudios, con la finalidad de apoyarles a que concluyan sus estudios, dentro del marco normativo.

¿ PORQUÉ SERVICIOS ESCOLARES ?

- ✓ Cuenta con toda la información del alumno.
- ✓ Conoce el Reglamento y normas que deben observarse.
- ✓ Maneja la operación de la institución.
- ✓ Principal enlace entre las distintas áreas (academia, finanzas, servicios, etc.).

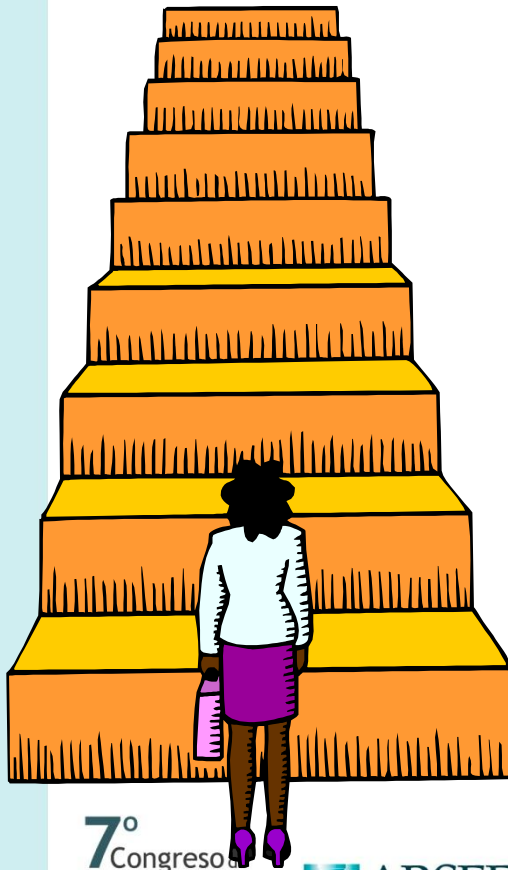


¿ IMPACTOS DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN?

- ✓ El porcentaje de participación en la matrícula total de los alumnos recuperados oscila entre un 10 % -15% del total de alumnos de 1er ingreso.
- ✓ Al recuperar a los alumnos aportamos recursos económicos a la institución generados por el pago de adeudos + colegiatura.
- ✓ Obtención de causas más precisas de deserción.
- ✓ Establecimiento de acciones específicas para disminuir el número de bajas en cada ciclo.



OBSTÁCULOS A VENCER:



- ✓ No hay datos de contacto confiables/reales
- ✓ Perfil del alumno desertor
- ✓ Desconocimiento de la situación del alumno en casa.
- ✓ Transcurso del tiempo
- ✓ Cuestión Reglamentaria
- ✓ Situación de académica
- ✓ Disposiciones Servicios Escolares
- ✓ Situaciones Personales
- ✓ Reglas de Negocio
- ✓ Cultura de la Organización
- ✓ Horario de clases y laboral



¿DÓNDE COMIENZO?



- ✓ Integrar la base de datos.
- ✓ Segmentar la base de datos.
- ✓ Definiciones y estatus claros.
- ✓ Elaborar propuestas para cada caso.
- ✓ Guiones de contacto para cada tipo de problema.
- ✓ Lograr la autorización para hacer excepciones
- ✓ Perfil del encargado de contactar a los desertores.



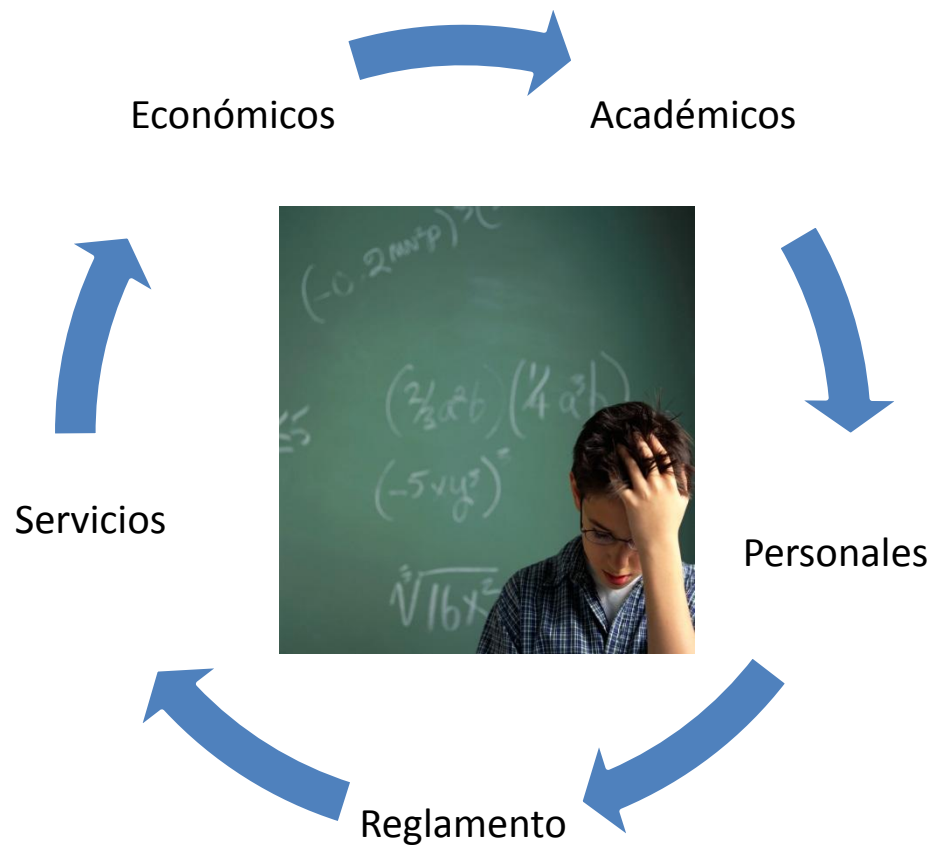
INTEGRACIÓN DE LA BASE DE DATOS



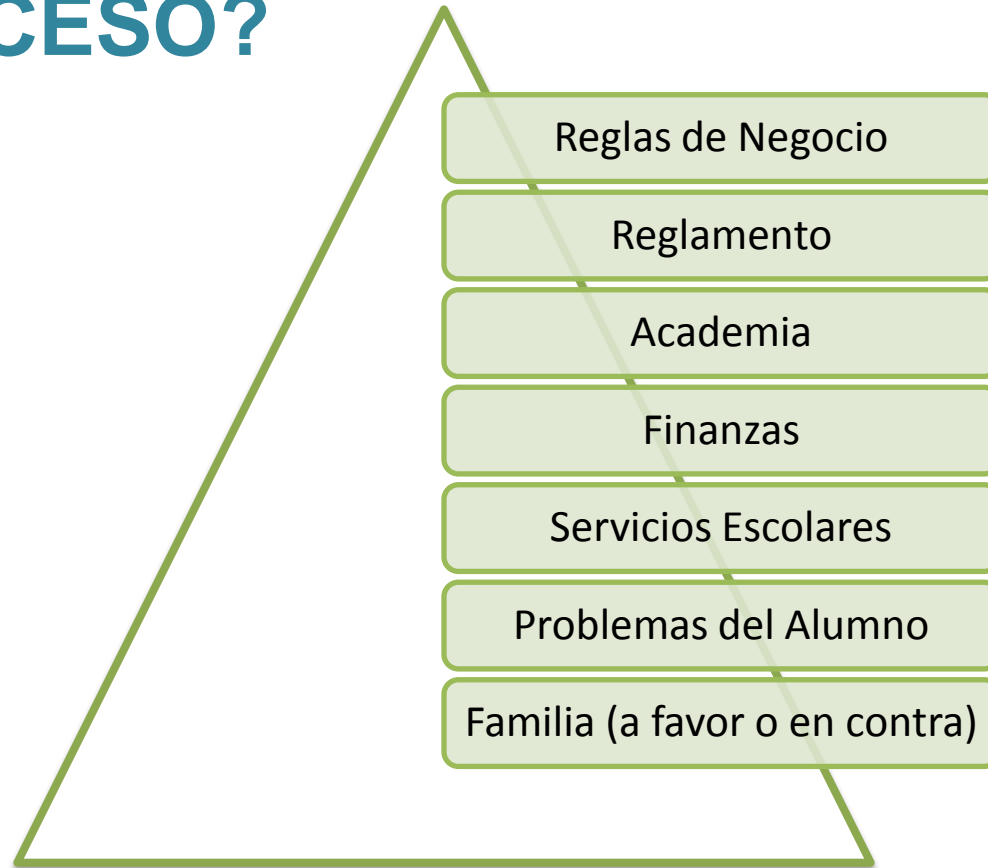
SEGMENTACIÓN



TIPOS DE PROBLEMAS



¿QUIÉNES INTERVIENEN EN EL PROCESO?



AUTORIZACIÓN DE EXCEPCIONES O ALTERNATIVAS

Indispensable conocer el número de casos que existen por cada tipo de problemas para conocer la dimensión del mismo y que la alta administración pueda autorizar la implementación de excepciones.



TRABAJAR POR PRIORIDADES

La tarea de recuperación se facilita si comenzamos con aquellos registros que en 1ª instancia no presentan una causa aparente de no inscripción, por lo que es altamente recomendable iniciar con los alumnos de reciente deserción.



ES IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA:

- ✓ Contar con una definición clara de cada estatus.
- ✓ Creación de una base datos para SEGUIMIENTO.
- ✓ Establecimiento de indicadores de deserción y compartirlos.
- ✓ Reglas para la aplicación de apoyos que se brindarán en cada caso.
- ✓ Actualizar continuamente la base de datos para evitar confusiones o mala imagen.
- ✓ Cada alumno es diferente aún y cuando el problema que presente sea el mismo que tiene otro estudiante.



ES INDISPENSABLE:

- ✓ Tener AUTORIZADAS las propuestas de solución para cada caso ya que es complicado contactar a los alumnos, por lo debemos hacer eficaz y de manera eficiente la llamada.
- ✓ Contar con guiones específicos para caso.
- ✓ Establecer fechas compromiso al alumno.
- ✓ Empatía con el alumno y seguimiento tenaz con las áreas involucradas.



MEDIOS DE CONTACTO:

- ✓ Telefónicamente
- ✓ Correo
- ✓ Personal
- ✓ Referidos

El uso de plantillas y guiones atractivos son básicos para lograr atrapar la atención de los alumnos.



SEMBRAR PARA COSECHAR

- ✓ La labor de recuperación lleva tiempo y se comienzan a ver resultados en la mayoría de los casos luego de varios intentos y ciclos de trabajo.



RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN

- ✓ La atención de los alumnos debe ser personalizada y en un SOLO PUNTO DE CONTACTO.
- ✓ No permitir que el alumno sea atendido por otras áreas sin la presencia del “Recuperador”, es básico el ACOMPAÑAMIENTO y SEGUIMIENTO.
- ✓ Hablar abiertamente sobre las opciones que proceden y las que no son viables.



ORGANIZACIÓN ALINEADA

- ✓ Toda la organización debe estar enterada de la labor que desempeñamos para evitar que se informe al alumno de manera incorrecta sobre su situación y así evitar el famoso “peloteo” por distintas instancias.



REFERENCIAS

- ✓ Cuando se hace correctamente la labor con el alumno que estamos atendiendo por lo general nos remite a compañeros que atraviesan la misma situación, registro que tal vez no nos tomó la llamada, respondido el mensaje, etc.



CONTROL Y REGISTRO DE LA ACTIVIDAD

- ✓ Es necesario crear un estatus que permita identificar a los alumnos que se recuperan así como los pagos que realizó y tener un candado por sistema que no permita su reinscripción sino es a través del área de Recuperación.



GENERADORES DE INFORMACIÓN

- ✓ Debemos registrar las causas de deserción manifestadas por los alumnos con las áreas involucradas para poder implementar medidas preventivas que apoyen a la disminución del índice de deserción.



TIPS

- 1.-El personal que interviene en esta área deberá tener como fortaleza SABER ESCUCHAR, actitud de servicio y DOMINIO DE LA OPERACIÓN
- 2.-NO HABLAMOS PARA COBRAR, hablamos para ayudar al alumno a resolver sus problemas y cumplir su sueño.
- 3.-PREPARAR la llamada y/ o entrevista.
- 4.-Dar seguimiento puntual a cada caso y SIEMPRE retomar la ultima conversación.
- 5.-Centralizar la atención, evitar que otras áreas contacten al alumno.



SOMOS GENERADORES DE CAMBIOS

- ✓ La información que se obtiene de esta tarea sienta las bases para adecuar nuestra operación a las necesidades de los estudiantes, debemos considerar que nuestros procesos den prioridad al servicio de las necesidades de nuestra población estudiantil y no solo de la institución.
- ✓ Debemos de efficientar y agilizar las interacciones de los alumnos.
- ✓ Somos un área de servicio, SIRVAMOS.



“ Unos hacen lo que saben y otros saben lo que hacen”.

GRACIAS