



ESTRATEGIAS DE APOYO A LA PROGRESIÓN
ACADÉMICA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS
DE PRIMER AÑO

SANTIAGO | 22 DE OCTUBRE 2018
CHILE

ELEMENTOS DIFERENCIADORES PARA EL
ÉXITO ACADÉMICO EN ESTUDIANTES
DE PRIMER AÑO



¿QUIÉNES SOMOS?

+22.000 estudiantes

+ 80.000 graduados

En 25 años: 1 de cada 67 costarricenses es graduado de la Universidad Latina

16 carreras acreditadas

U privada con más acreditaciones

más de 71 carreras de grados

25 posgrados

25 carreras técnicas

3 certificaciones

70%

De los estudiantes provienen de Colegios Públicos

69% Estudia y trabaja



PROGRAMA PERTENECER

Programa de fidelización docente

20 Proyectos de Extensión

42 Proyectos de Investigación

+130 profesores y académicos

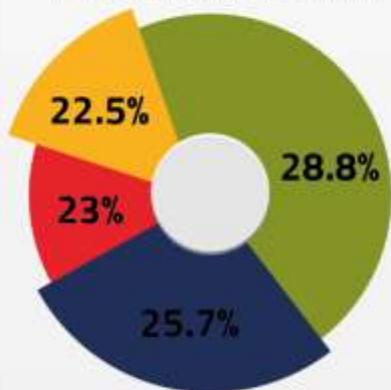
capacitados en: Ser Docente Universitario (Ética y Educación Superior); San José, Grecia, Guápiles, Santa Cruz, Heredia

CONGRESO ACADÉMICO

LA UNIVERSIDAD PRIVADA MÁS GRANDE Y DE MAYOR PRESTIGIO EN EL PAÍS.



Distribución de estudiantes por carrera



- Ingenierías
- Ciencias Sociales
- Ciencias de la Salud
- Ciencias Empresariales

Modelo Educativo Institucional



STEM
Science • Technology • Engineering • Math

Laspaú
Affiliated with Harvard University

Modelo Educativo Campus Creativo

EXPERIENCIA ACADÉMICA +
INTEGRACIÓN DE DISCIPLINAS

INTERVENCIÓN DEL ESPACIO +
IDEAS DISRUPTIVAS

APRENDER DESDE EL HACER

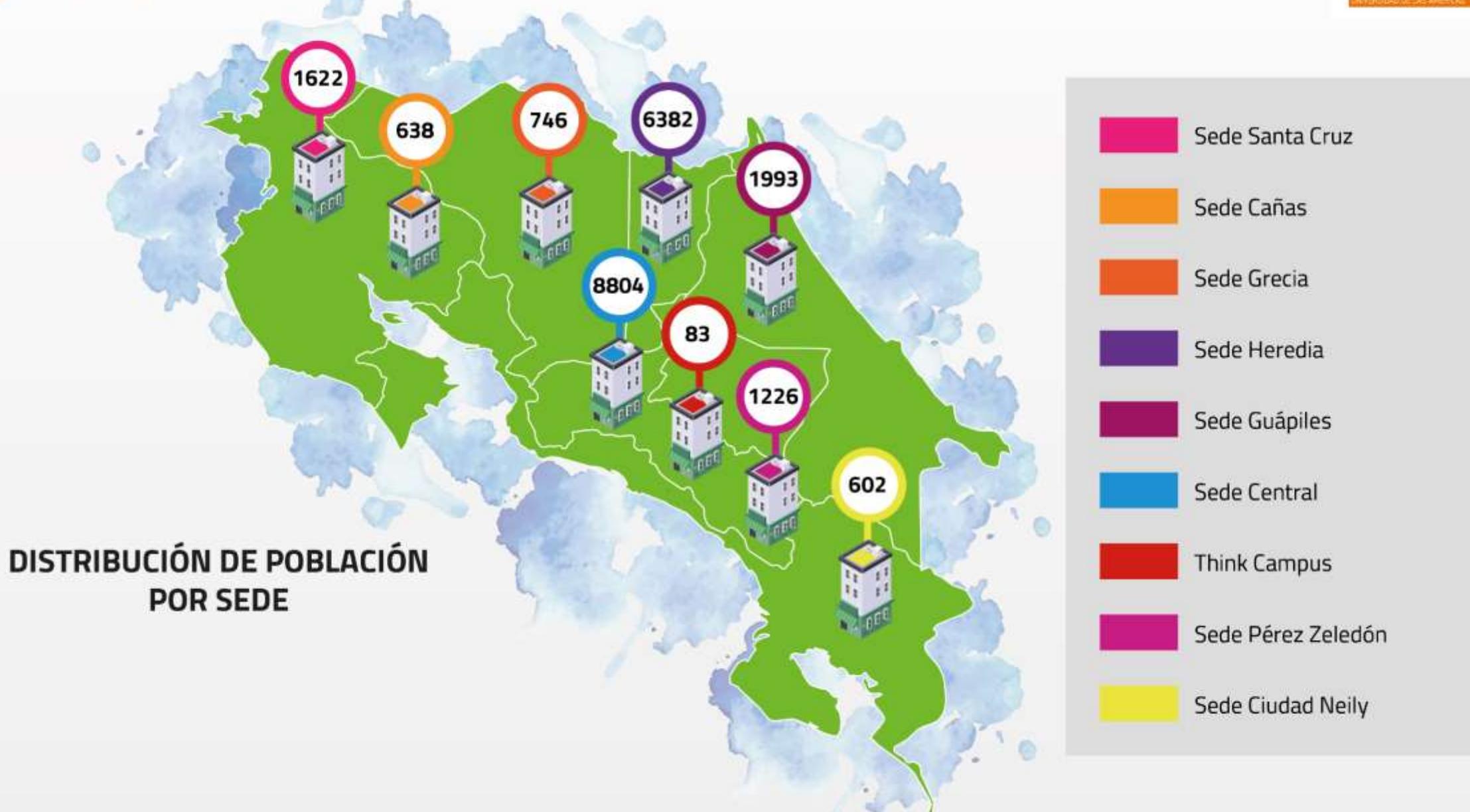
MODELO DE APRENDIZAJE DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD



- Laboratorios y metodologías de simulación
- Nueva estructura y función
- Educación profesional y clínica de alta calidad
- Integración de sistemas y educación interprofesional
- Fuertes enlaces externos
- Competencias aceptadas internacionalmente
- Resultados estudiantiles superiores
- Acreditación nacional e internacional
- Comunidades más sanas y acción social

THINK
by UNIVERSIDAD LATINA DE COSTA RICA

Nuevo modelo educativo
interdisciplinario, colaborativo y de networking



**ELEMENTOS DIFERENCIADORES PARA EL ÉXITO
ACADEMICO PARA ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO**

Lograr la retención , satisfacción y éxito del estudiante en el primer año de carrera.

ACCIONES RETENCIÓN

1. Onboarding-Ast.
2. Welcome-Bienvenida.
3. Midterm -Motor de Riesgo.
4. Rematrícula.
5. Centros de estudio.
6. PRE NPS y NPS.

ACCIONES ACADEMICAS

1. Cursos propedéuticos y centros de estudio.
2. Innovación :
 - Modelos educativos .
 - Diferenciados nuevas metodologías de enseñanza (STEM).
 - Flexibilización de la malla curricular.
 - Innovación en la oferta academica.
3. Acreditación y mejora continua.
4. Foco en verticales.
5. LPA.

PROYECTOS INSTITUCIONALES

1. Relationship Managment.
2. Proyecto docente.
3. Diferenciación programática.

ARTICULACIÓN ACADEMICO - ADMINISTRATIVO

Poner al estudiante en el centro y asegurar un correcto servicio academico y administrativo

¿CÓMO ACOMPAÑAMOS AL ESTUDIANTE?



Modelo de Retención

ONBOARDING AST

Damos una cordial bienvenida para su inicio de lecciones en nuestra universidad.

Buscamos conocer como ha sido su experiencia desde el inicio y saber si continua asistiendo a lecciones y si requiere de algún tipo de apoyo.

MIDTERM *Motor de Riesgo*

Nos permite conocer el interés y deseo de los estudiantes en re-matricular para el siguiente periodo.

Así como también si tienen alguna dificultad especial para ejecutar el proceso.

Llame se laboral, económico o salud.

1

2

3

4

Nos permite detectar antes de inicio de lecciones cualquier riesgo de deserción por medio de una serie de variables.

Además se refuerza con una encuesta para determinar el portafolio de solución que requiere cada estudiante.

WELCOME *Bienvenida*

Identificamos la población que muestra algún posible riesgo de deserción para el proceso de re-matrícula del siguiente periodo y conocer si su experiencia durante el cuatrimestre ha sido satisfactoria.

De lo contrario buscar la solución o mejoría en el área o servicio.

RE-MATRÍCULA



1 Parcial



2 Parcial



3 Parcial



INICIO LECCIONES
1C 2019

ONBOARDING

Te queremos conocer **NE**

- Detectar y Medir riesgo de deserción
- Se define portafolio de solución por estudiante.

WELCOME

Cuéntanos tu experiencia **NE**

- Orientación de New Student
- Entender la voz del estudiante.
- Acciones contra demanda

MIDTERM

¿Estás asistiendo a clases? **NE + RE + PA**

RE - MATRICULA

¿Piensas en Re-Matriculararte? **NE + RE**

- Estrategia de Precio.
- Segmentación Inteligente

30-06 Set-Oct	07-13 Oct	14-20 Oct	21-27 Oct	28-03 Oct-Nov	04-10 Nov	11-17 Nov	18-24 Nov	25-01 Nov-Dic	02-08 Dic	09-15 Dic	16-22 Dic	23-29 Dic	30-05 Dic-Ene	06-12 Ene	13-19 Ene	
Académico Grados	WK 04	WK 05	WK 06	WK 07	WK 08	WK 09	WK 10	WK 11	WK 12	WK 13	WK 14	WK 15	WK 16	WK 0	WK 0	WK 02
Calendario matrícula				wk 1	wk 2	wk 3	wk 4	wk 5	wk 6	wk 7	wk 8	wk 9	wk 10	wk 11	wk 12	wk 13 Ext.1

SIMBOLOGÍA

Re-Matrícula
 Onboarding (Ast)

Welcome (Bienvenida)
 Motor de Riesgo (Midterm)

FLUJO OPERATIVO



**Onboarding
(Ast)****Objetivo**

Identificar de manera temprana variables de riesgo que determinan cuándo un estudiante nuevo es un posible desertor antes de que inicie su periodo lectivo.

¿Qué nos interesa saber?

1. Su estabilidad laboral.
2. Motivo de elección de carrera.
3. Estado civil y residencia.
4. Rango salarial.
5. Situación que pueda influir en el desempeño y avance de la carrera.
6. Ha estudiando otra carrera.
7. Destrezas del estudiante.

**Welcome
(Bienvenida)****Objetivo**

Conocer la experiencia del estudiante durante sus primeras semanas de clases ,escuchar y entender lo indicado por el mismo generando acciones contra demanda.

¿Qué nos interesa saber?

1. Asistencia a clases.
2. Satisfacción con los docentes.
3. Infraestructura.
4. Atención recibida en los diferentes departamentos.
5. Conocimiento académico.
6. Conoce de los servicios que brinda la Universidad.

**Motor de Riesgo
(Midterm)****Objetivo**

Identificar estudiantes en base a un modelo estadístico que los clasifica en función de su probabilidad de desertar.

¿Qué nos interesa saber?

1. Asistencia a clases.
2. Calificación (Experiencia).

Re-Matrícula**Objetivo**

Proporcionar seguimiento a los estudiantes que no han matriculado, identificar sus necesidades, motivar y apoyar su proceso de matrícula.

¿Qué nos interesa saber?

1. Brindar apoyo y seguimiento a los estudiantes en su proceso de matrícula con la finalidad de asegurar el cierre de la misma.
2. Seguimiento y cierre de los tickets solucionando la objeción del estudiante, para así revertir un posible motivo de no matrícula.

**Tutorías y
Centros de estudio****Objetivo**

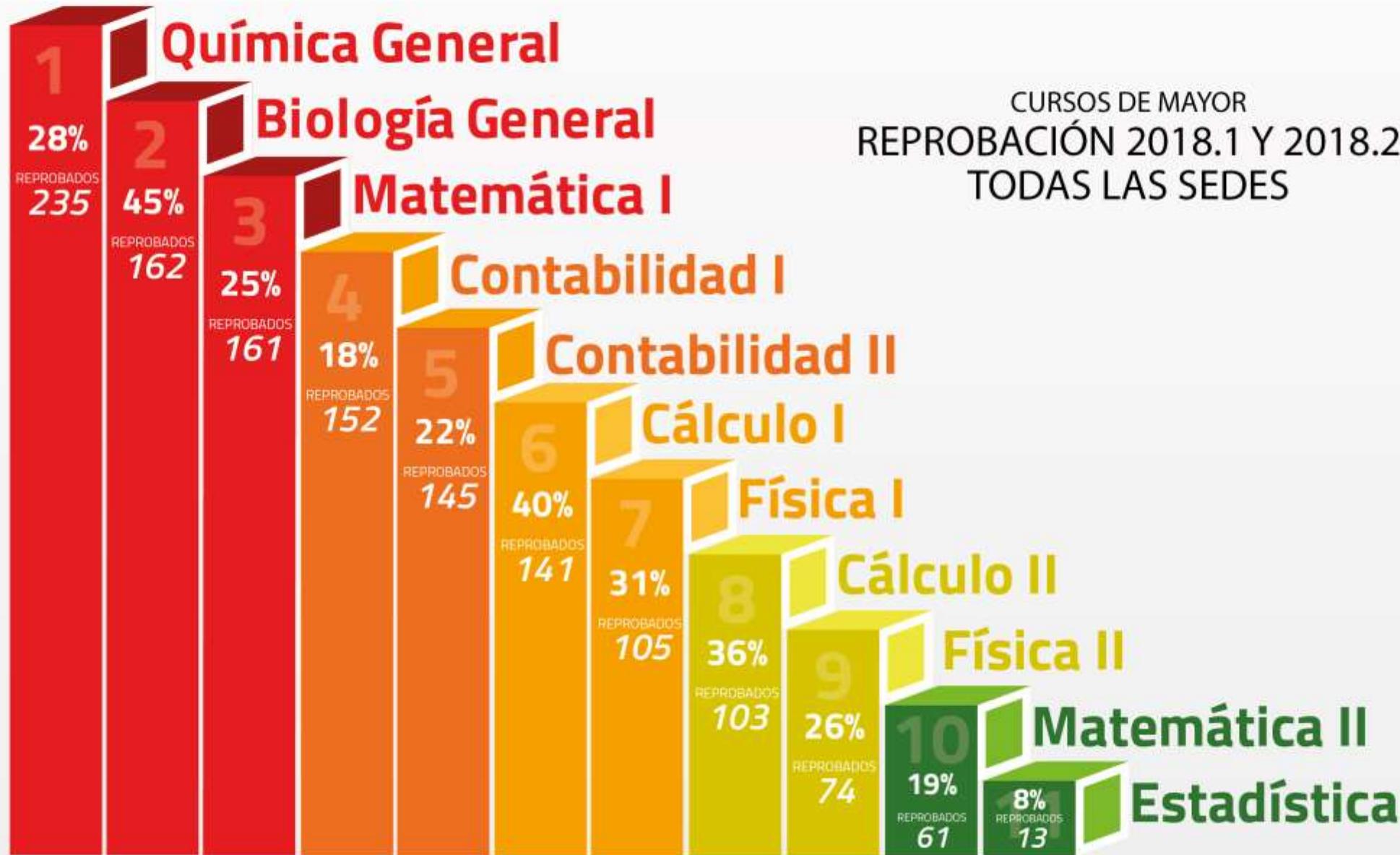
Brindar las herramientas necesarias a los estudiantes, para disminuir las tasas en los cursos con mayor reprobación.

¿Qué nos interesa saber?

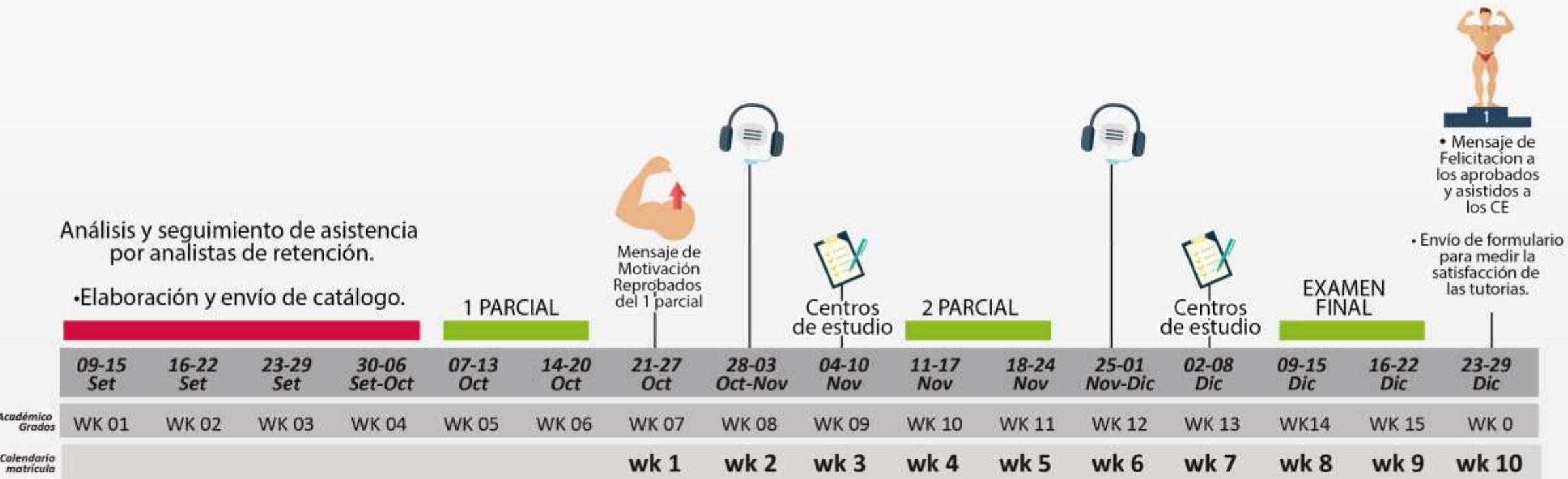
1. Cursos de mayor reprobación durante los dos ultimos cuatrimestres.
2. Verificar estudiantes matriculados en dichos cursos en el periodo actual.
3. Centros de estudio disponibles.



- 1-Aulas**
- 2-Precios**
- 3-Parqueo**
- 4-Docentes**
- 5-Aire Acondicionado**
- 6-Aseo General de la U**
- 7-Equipos de laboratorio**
- 8-Servicios de Atención**
(Fotocopiadora - Foodcourt - CRAI)
- 9-Servicios Tecnologicos**
(wifi-Video Beam - Campus virtual - App)
- 10-Calidad Académica**
(Metodología -Planes de estudio - Acreditación)
- 11-Servicio al Cliente**
(Matrícula - Registro - Admisiones - DIVU - CRAI
Dirección Académica - Crédito y Cobro)



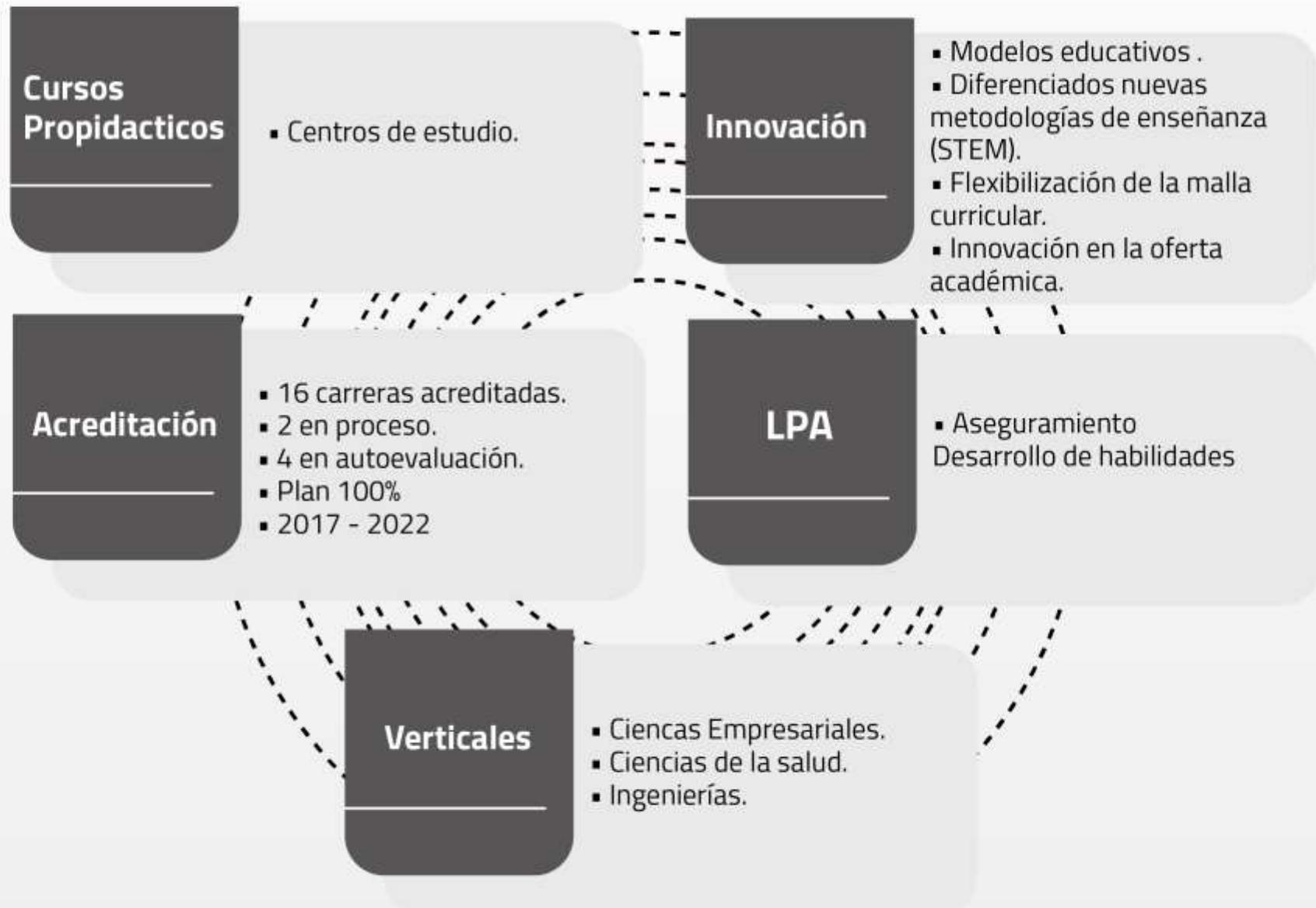
¿QUÉ HACEMOS?



CANALES DE COMUNICACIÓN

Beneficios	Afiches QS	Facebook	Youtube	Twitter	Radio la Vía	E-mail	Informativo
App		✓		✓		✓	✓
CRAI		✓		✓		✓	✓
DIVU		✓		✓			
Microsoft		✓		✓		✓	✓
Aulas Modelo		✓		✓		✓	✓
Campus Creativo					✓	✓	✓
Servicios Clínicos		✓		✓		✓	
Seguros MAPFRE		✓		✓		✓	
Centros de Estudio		✓		✓		✓	✓
Evaluación Docente		✓		✓		✓	✓
Matrícula temprana		✓		✓	✓		
Diferenciadores por vertical	✓	✓		✓		✓	
Canales de comunicación - AE		✓					
Pasos para matricular en línea			✓			✓	✓

ACCIONES ACADÉMICAS



MARCO ESTRATÉGICO DE INGENIERÍA

Propuesta de Valor

Nuestra Visión

LÍNEA DE CRECIMIENTO Y POSICIONAMIENTO

1 Estrategia de precios

- Posicionamiento premium vs competidor clave.

2 Innovación

- Nuevas carreras, certificaciones especializadas, módulos paralelos de actualización.

3 Diferenciación Programática

- Escuela de Ingeniería #1 del país. Mayor número de graduados 20 años de trayectoria.

- Empleadores – Relación más fuerte con empleadores importantes en el mercado (por ejemplo Intel/ Boston Scientific)

- Incorporación en todos los cursos de la metodología de enseñanza para STEM.

EXCELENCIA ACADÉMICA

1 Acreditación

- #1 en programas acreditados.
- 100% de programas acreditados (Heredia y SP en proceso).
- Acreditación internacional (ABET).
- Acreditación Colegio Federado Sistema .
- Canadiense para Industrial e Ingeniería Civil.

2 Creación del Centro de Innovación y emprendimiento.

- Para capacitar emprendedores.
- Interdisciplinario – Negocios/ Ingeniería.

3 Aprendizaje práctico

- Enlace con la industria (pasantías y prácticas).
- Mejor laboratorio de simulación de universidades privadas en todas las áreas de especialidad - estructura, hidráulica, construcción.
- Única privada que capacita en SAP y Solid Works 3 énfasis de gran demanda en el mercado – logística de servicios, mejora continua y manufactura moderna
- Software de simulación de procesos productivos con casos reales.

RESULTADOS

1 Estudiantes y profesores sobresalientes

- Reconocimiento en la industrial tanto a nivel nacional como internacional.

2 Graduados exitosos como embajadores

- Programa de alumni y mentoría.
- Consejo Consultivo de Facultad.
- Tutorías estudiantiles.

3 Empleabilidad

- Habilidades requeridas: LPA 98% de empleabilidad al graduarse (Fuente: OLAP)
- Acuerdos con GS1 y la Asociación Logística
- Conocimientos requeridos en la industria médica.

4 Retención - NPS

- Satisfacción estudiantes, graduados y profesores
- Mejorar el nivel de retención en el primer año

MARCO ESTRATÉGICO DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y MAESTRÍAS

Propuesta de Valor

Las escuelas de Administración y Maestrías forman líderes emprendedores e innovadores, con una relación fuerte con empleadores importantes.

Nuestra Visión

Ser reconocidos como formadores #1 de profesionales en Negocios y emprendedores del país.

LÍNEA DE CRECIMIENTO Y POSICIONAMIENTO

1 Relanzamiento de posgrados

- Vinculación con la industria, pertenencia de nuestra oferta
- Centro de incubación.
- Metodología de aprendizaje basada en simulación.
- Redes de negocios.

2 Conexión con empleadores (locales y regionales)

- #1 en relaciones con empleadores.
- Programa de Empleabilidad con empresas del Top para estudiantes de excelencia.
- Programas personalizados con empleadores importantes aplicando aprendizaje en compañías.
- Programas de intercambio.
- Doble titulación.

3 Estrategia de precios

- Competitivos y optimización D&S.

4 Innovación

- Certificados de Negocios.
- Títulos Propios, cursos cortos.
- Capacitación en empresas, programas 100% en línea o híbridos.

EXCELENCIA ACADÉMICA

1 Instrucción de primera clase

- Canales pertinentes.
- Profesores de excelencia y reconocidos (Rock stars).
- Modelo Educativo:
- Incluir LPA en la metodología de enseñanza.
- Mejores simuladores para desarrollar casos de negocios reales (Labsag o CAPSIM)

2 Centro de Innovación y emprendimiento.

- Para capacitar emprendedores.
- Interdisciplinario – Negocios/ Ingeniería

3 Prestigio e Internacionalidad

- Clases espejo, doble titulación, pasantías y giras internacionales MBA de alta calidad para negocios.
- Convenios con escuelas de negocios top internacionales.

RESULTADOS

1 Llevar empleabilidad al siguiente nivel

- Los estudiantes escogen mejores trabajos.
- Habilidades requeridas por los empleadores: lanzamiento LPA, convenio con IBM.

2 Estudiantes y profesores sobresalientes

- Reconocimiento al mérito con becas / experiencia internacional.

3 Graduados exitosos como embajadores

- Consejo de alumnos para actualización curricular .
- Tutorías estudiantiles.

4 Retención - NPS

- Satisfacción estudiantes, graduados y profesores .
- Mejorar el nivel de retención en el primer año.

Programas de Responsabilidad Social en conjunto con compañías del Top 25

MARCO ESTRATÉGICO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Propuesta de Valor

Nuestra Visión

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- Tomar ventaja de LIU como entrenador #1 en Ciencias de la Salud
 - Metodología de enseñanza, Desarrollo docente, Simulación & 100% Acreditación.
- Enfoque en especializaciones/postgrados para el segmento Premium y de Nicho.
- Servicio centrado en el estudiante, con equipos dedicados para posicionar fuertemente a la escuela e impulsar el prestigio institucional general.
- Visibilidad y ampliación de los programas de Responsabilidad Social.

Aprovechar el prestigio de la Facultad, con cada diferenciador de carrera, para impulsar la prospección

Modelo de retención personalizado que mejora la tasa de retención del primer año y NPS

Prospección digital para reclutamiento internacional en programas seleccionados. Diferenciación de precios, Programas de intercambio para estudiantes y profesores.

Entrar a un segmento premium mediante una fuerte propuesta de valor.

Preparando los mejores profesionales para una Sociedad mas sana y productiva.

Ser reconocidos como la mejor facultad de Ciencias de la Salud de Costa Rica.



1

ACTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERAS NUEVAS

- Modelos pedagógicos.
- Cursos sello.
- Virtualización de carreras.

2

MEJORA CONTINUA (ACREDITACIÓN PLAN100)

- Acreditaciones 16 carreras.
- Actualización de la oferta académica.
- Proyecto docente.



3

COMPONENTES DE LA INNOVACIÓN Y CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

- Visión de la LPA : Proporcionar a los graduados y las instituciones de Laureate una ventaja competitiva en el lugar de trabajo garantizando y demostrando el manejo, por parte de los graduados, de las competencias laborales que los empleadores más valoran.



Estrategias de comunicación Efectiva



Emprendimiento



Responsabilidad Social

1

Análisis y resolución de problemas.

2

Buen trabajo con los demás.

3

Comunicación (oral y escrita)

4

Cumplimiento de objetivos.

5

Aprendizaje y desarrollo personal.

6

Adaptación al cambio.

PROYECTOS INSTITUCIONALES

DEL ESTUDIANTE
CICLO DE VIDA





Ciclo de vida del docente



PROGRAMMATIC DIFFERENTIATION

Diferenciar nuestros programas de los ofrecidos por otras universidades, en términos de innovación, calidad e inserción laboral.



Objetivo(s) cumplidos - Criterios

- Propuesta de valor centrada en el estudiante.
- Diferenciación programática para acelerar el crecimiento orgánico del núcleo:
 - Empleador conectado (localmente y regionalmente).
 - Centro de Incubación
 - Graduados exitosos como embajadores.

Lo que se logrará (y actividades involucradas):

- Diagnóstico del entorno y mercado, por vertical.
- Perfil estudiantes futuros.
- Innovación de estrategias pedagógicas.
- Desarrollo de un modelo interdisciplinario entre facultades.
- Especialización y actualización como complemento de las carreras.
- Potenciar el inglés en todas las carreras.
- Programa de diferenciación docente.
- Implementar P&L por Vertical y KPIs por carrera.
- Programa de fortalecimiento internacional.
- Observatorio laboral U Latina.
- Programa de fidelización de Alumni.

Departamento afectado (beneficiado)

- Empleabilidad
- Alumni
- Internacionalidad



ESTRATEGIAS DE APOYO A LA PROGRESIÓN ACADÉMICA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE
PRIMER AÑO

SANTIAGO | 22 DE OCTUBRE 2018
CHILE