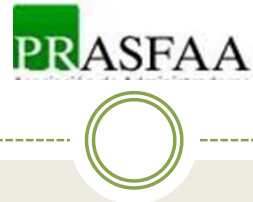


Asociación de Administradores de Asistencia Económica Estudiantil



ESTRATEGIAS PARA LA RETENCIÓN GENERACIONAL

MIGUEL ÁNGEL RIVERA
VICEPRESIDENTE
ASUNTOS ACADÉMICOS

DEWEY
UNIVERSITY

Generación Z



La generación Z se refiere al cohorte de personas nacidas entre el final de los 90s y las primeras décadas del 2000.

Generación Y	(1977 – 1997)
Generación X	(1965 – 1976)
Baby Boomers	(1946 – 1964)
Tradicionalistas/Silenciosa	(1927 – 1945)
Generación GI	(1901 – 1926)

Generación Z



- Es la primera que nace completamente con acceso a la tecnología.
 - Nacieron y crecieron con computadoras, internet, teléfonos móviles, consolas de juegos, juegos portátiles, y “MP3 players”.
- Son considerados nativos digitales y están completamente cómodos con el uso de la tecnología.

Generación Z



- Desde muy jóvenes pueden enviar correos electrónicos (e-mails), “textear” y usar las computadoras sin ningún problema
- Se adaptan fácilmente al desarrollo de la tecnología



Generación Z

- Las plataformas de medios sociales son el medio de comunicarse con el resto del mundo:

Facebook, Twitter, Google+,
Tumblr, Reddit,
SoundCloud, LinkedIn,
GetGlue, Instagram, Meetup,



tumblr.



LinkedIn.



Generación Z



- Su dependencia de la tecnología y sus equipos tiene sus efectos negativos:
 - Prefieren mantenerse en sus casa usando los aparatos electrónicos que salir y jugar afuera y mantenerse activo.



©themodernparent

Generación Z



- Su dependencia de la tecnología y sus equipos tiene sus efectos negativos:
 - Son más propensos a mantener una vida sedentaria que podría resultar eventualmente en problemas de salud.
 - ✦ Varios estudios indican que esta generación presenta una mayor tasa de obesidad que las generaciones anteriores.



Generación Z



- Su dependencia de la tecnología y sus equipos tiene sus efectos negativos:
 - No les intranquiliza la ausencia de privacidad y están dispuestos a compartir detalles de su intimidad con extraños.



- Tienen amistades virtuales con quienes “janguean” mediante celulares, videos, correos, o texto.

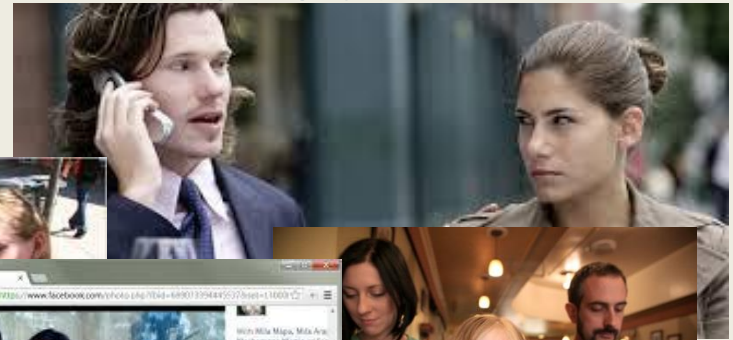
Generación Z



- Su dependencia de la tecnología y sus equipos tiene sus efectos negativos:

- A pesar de poseer altas destrezas de tecnología, estos presentan limitadas destrezas de comunicación o de interacción personal.

- ✦ ¡Pídemelo en Facebook!
- ✦ ¡Textéame!
- ✦ ¡Tweeteame!
- ✦ ¡Tageame!



Generación Z



- Características significativas de esta generación:
 - Son altamente independientes, creativos y colaborativos. Esto presentará grandes retos a la forma que las universidades y empresas funcionan cuando estos se integren a su plantilla.



Generación Z



- Características significativas de esta generación:
 - Su inmersión en la tecnología le facilita que sean “multitasking”. Pueden “textear”, leer, ver un video, hablar, estudiar y comer a la misma vez.



Generación Z



- Características significativas de esta generación:
 - Su multiplicidad de tareas conlleva a que le dediquen menos tiempo a profundizar en cada actividad.
 - ✦ La información tiene que ser transmitida de forma rápida y concisa para que la entiendan.



Generación Z y las Instituciones Educativas



- La generación Z tiende a apreciar mejor los estilos informales de comunicación. Para muchos de ellos un e-mail es una comunicación formal.
- La institución deberá ajustar sus formato de comunicación para ser más informal.
 - ✦ En vez de enviar un extenso correo electrónico, se enviaría un mensaje de texto incluyendo donde conectarse para más información.



Generación Z y las Instituciones Educativas



- La generación Z tiende a apreciar mejor los estilos informales de comunicación. Para muchos de ellos un e-mail es una comunicación formal.
- La comunicaciones móvil predominarán sobre:
 - ✦ circuitos cerrado
 - ✦ quiosco de información
 - ✦ medios impresos.



Generación Z y las Instituciones Educativas



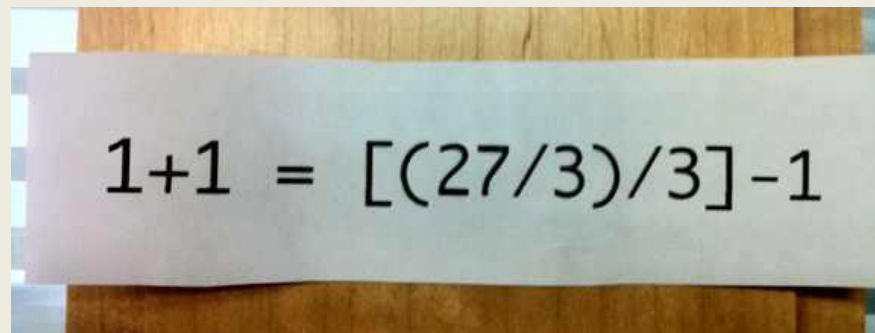
- Tienen una percepción de la realidad mucho mas clara.
- Tendrán mayor compromiso con su comunidad y están mas consiente de mejorar su entorno social.
- Por su conectividad global, la información que ofrezca la institución deberá ser precisa y fidedigna. Cualquier giro que se le quiera dar a la información, ellos utilizarán cualquier medio digital para corroborarla.



Generación Z y las Instituciones Educativas



- Por crecer con teléfonos inteligentes y tabletas, ellos son inherentemente flexibles con respecto a obtener resultados.
 - ✦ Las instituciones deberá de simplificar sus procesos. Toda norma o política que implique rigidez podría estar en contraposición a lo que ellos esperan. Ellos están acostumbrados a resultados inmediatos.



Generación Z y las Instituciones Educativas



- Por su exposición a los medios digitales su sistema de percepción es diferente.
 - ✦ El método de enseñanza-aprendizaje debe ser interactivo y entretenido. Será necesario integrar más aun las gráficas y medios digitales a la dinámica en el salón de clases.



Generación Z y las Instituciones Educativas



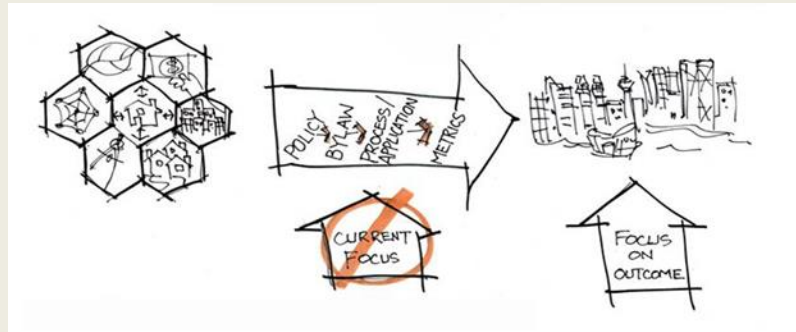
- A esta generación los consideran seres libres.
 - No son leales a patrones o tendencias. Ellos combinan todo, desde marcas de diseño hasta filosofías. Por mostrar una mayor libertad de selección, no se contemplan fieles a una marca, sello, producto o a una institución educativa.
 - Están muy conscientes de los costos educativos



Instituciones Educativas



- Las instituciones educativas tienen que repensar sus procesos de servicios para mejorar la retención.



- ✦ No es un asunto aislado del área de consejería o facultad.
 - Requiere la colaboración del todo el personal docente, no docente entre las oficinas y la infraestructura de la institución.

Instituciones Educativas



- **Actividades de Retención más comunes**
 - Asesoría académica por la facultad
 - Consejería
 - Oportunidades de empleo
 - Mentoría
 - Asistencia académica
 - ✦ Tutorías
 - ✦ Estrategias de estudio.
 - ✦ Técnicas para tomar exámenes.

Factores de Retos



- Académico
 - Falta de enfoque por parte del estudiante
 - ✦ La información no se proyecta de forma compatible con lo esperado
 - ✦ El estudiante no está preparado
 - ✦ El material no representa interés o reto al estudiante
- Económico
 - Insuficiencia de ayuda económica
 - Dificultad financiera personal
 - Disparidad entre los costos y los servicios recibidos

Factores de Retos



- Personal
 - Relaciones familiares
 - ✦ Necesidad de cuidado de niños
 - ✦ Relaciones de pareja
 - Transportación
 - Conflicto de horario con el trabajo.
 - Falta de interés propio (referido por agencias de servicio)

Rol de la Facultad



- Aprende los nombres de sus estudiantes.
 - Recordar los nombres de los estudiantes les demuestra a ellos que el profesor los valora como persona.
- Ayuda a que se aprendan los nombres de los demás y descubrir intereses comunes.
 - Demuestra que el profesor valora también que los estudiantes se conozcan entre sí.



Rol de la Facultad



- Presenta una actitud de colaborador, investigador, orientador y asesor.
 - Comparte sus intereses personales con los estudiantes (deportes, eventos culturales, etc.)
 - Respeta las experiencias de los estudiantes y las integra al proceso formativo del salón de clases.
 - ✦ Reconocer el buen trabajo de estudiantes sobresalientes.
 - ✦ Promover ayuda académica a los que presenten características de riesgo
 - Mantiene una comunicación constante con los consejeros cuando un estudiante demuestra dificultad en su ejecución académica.



Rol de la Facultad



- Determina los criterios de evaluación del curso en colaboración con los estudiantes.
- A pesar de que evaluar a los estudiantes es una responsabilidad principal del profesor, esto les permite comprometerse más con el proceso de enseñan-aprendizaje
- Los estudiantes pueden aportar a los criterios de evaluación basándose en sus experiencias en los trabajos colaborativos



Rol de la Facultad



- **Mantiene contacto continuo con los estudiantes**
 - Envía comunicaciones identificando los servicios de apoyo disponible y su información de contacto con el horario de oficina.
 - ✦ Comunicaciones móvil
 - ✦ Medios sociales
- **Aprendizaje Activo**
 - Integración de la Tecnología
 - Colaborativo
 - Participación de los estudiantes



Rol de las Facilidades

- Proximidad entre las oficinas de servicios al estudiante
 - Preferiblemente el concepto de “One Stop Services”. Registraduría, Recaudos, tarjetas de identificación, Asistencia Económica, etc. en una misma área



Rol de las Facilidades



- Diseño y Limpieza de las áreas
 - Una entrada principal, recibidor, que estimule y atraiga al visitante.
 - Privacidad en los espacios asignados para servicios de ayuda y consejería.
 - Salones limpios y equipados
 - Personal de seguridad amable
 - Áreas verdes limpias y alumbradas



Rol de las Facilidades



- Diseño y limpieza de las áreas
 - Áreas libres de grafitis
 - Baños limpios y seguros
 - Proporción de espacio conforme a genero



Rol de las Facilidades



- Excelente conexión inalámbrica
 - Como complemento a la red cableada, un campus inalámbrico aporta movilidad, permitiendo a los estudiantes acceder a la red desde cualquier lugar dentro de su ámbito de cobertura.



Rol del Personal de Servicio



- Los oficiales de servicio deben estar conscientes de que cada estudiante viene con una maleta de situaciones.

- El empleado debe ser simpático, estar informado y presentable.



- Asertivo en las respuesta y comentarios a los estudiantes.

Rol del Personal de Servicio

- Mantendrán una actitud de servicio al cliente en todo momento



Rol del Personal de Servicio

- Mantendrán una actitud de servicio al cliente en todo momento
- Adiestrar al personal de servicio en principios de servicio al cliente.



Rol del Personal de Servicio

- Mantendrán una actitud de servicio al cliente en todo momento
- Promover reuniones periódicas para conocer y discutir las observaciones de los estudiantes respecto a la calidad de servicios.



Rol del Personal de Servicio



- El estudiante no tiene que entender como la institución está organizada para utilizar sus servicios.
- Todos los empleados deben conocer acerca de los servicios que ofrece la institución.
- Los empleados de servicio deben estar capacitados para responder en múltiples formatos (presencial, teléfono, o digital).



Estrategias para la Retención Generacional



Los avances tecnológico traen eficiencia y nuevas generaciones de estudiantes. Nos toca a todos transformar nuestro entorno para enfrentar el reto de servirles bien.



Estrategias para la Retención Generacional



Gracias

GENERATION Z:
CONNECTED FROM BIRTH.
Born mid-1990s to 2010.

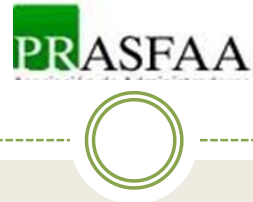


Referencias



- College Students of the future: Meet Generation Z. in Higher One. October 21, 2013. Retrieved from http://www.higherone.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2630:college-students-of-the-future-meet-generation-z&catid=26:campuscenter&Itemid=346
- The Face of Gen Z. February 2012. Retrieved from http://iei.ncsu.edu/wp-content/uploads/2013/01/ForumPaperFinal_2_2-41.pdf
- Fundin, Sarah. Gen Z & What Does it Mean in your Classroom?. March 29th 2012. Retrieved from <http://rossieronline.usc.edu/gen-z-what-does-it-mean-in-your-classroom-2/>
- Los 10 Superpoderes de la Generación Z #gamicap. en El Caparazón. marzo 18, 2014. Recuperado de <http://www.dreig.eu/caparazon/2013/11/14/generacion-z/>

Asociación de Administradores de Asistencia Económica Estudiantil



ESTRATEGIAS PARA LA RETENCIÓN GENERACIONAL

MIGUEL ÁNGEL RIVERA
VICEPRESIDENTE
ASUNTOS ACADÉMICOS

DEWEY
UNIVERSITY