
PLAN DE RETENCIÓN

Vicepresidencia de Asuntos Académicos y Estudiantiles



19 DE JUNIO DE 2017
© CARIBBEAN UNIVERSITY
PO BOX 493, BAYAMON PR 00960-0493

Tabla de Contenido

Introducción	3
Trasfondo.....	4
Retención.....	6
Fundamento de la propuesta de retención en Caribbean University	9
Plan de retención	12
Plan de Evaluación	25
Referencias	28

Introducción

Caribbean University ha estado ofreciendo servicios de educación post secundaria por espacio de cuarenta y ocho (48) años.

VISIÓN

Desde su filosofía institucional y en el marco de la realidad puertorriqueña e internacional, Caribbean University tiene como visión fomentar el cambio social y económico que propende incrementar la madurez intelectual y personal de la sociedad ofreciendo un servicio de educación superior de excelencia.

MISIÓN

Caribbean University se compromete con el principio de accesibilidad con los más desaventajados, comprensibilidad en sus ofrecimientos y adaptabilidad para satisfacer las necesidades de la comunidad que sirve. Se compromete con el desarrollo intelectual y ético social; acepta la responsabilidad de fomentar entre sus estudiantes el respeto por la dignidad humana y su compromiso personal de mejorar la sociedad.

Caribbean University ofrece certificados técnicos sub graduados, grados asociados, bachilleratos, maestrías y un doctorado en filosofía. La mayoría de sus grados son en las áreas de Administración de empresas, Educación, Ciencias de la conducta, Ciencias generales, ingeniería, Computadoras y Enfermería.

Caribbean University cuenta con una política de puertas abiertas apoyada por la máxima que expresa que *“la educación no es un privilegio sino un derecho de todo individuo que desee desarrollar su intelecto.”* Este principio fundamental apoya la misión de la institución. Esta política se hace operante en sus procesos de admisión, en su currículo y en sus servicios.

La institución admite estudiantes con un promedio de escuela superior inferior a 2.00 y con resultados de examen de admisión por debajo de a los 400 puntos a los grados asociados. Estos estudiantes son atendidos en el programa de destrezas básicas (cursos 100) donde deben demostrar su capacidad para hacer trabajo universitario antes

de poder continuar adelante con los cursos de su grado. Por espacio de más de treinta años la Institución contó con el apoyo de la propuesta federal TRIO (Student Support Services) cuyos servicios están dirigidos a estudiantes de bajos ingresos económicos y de primera generación con el fin de lograr su graduación y en última instancia su admisión a estudios graduados. Estos dos programas en particular apoyados por otras actividades desarrolladas en las diferentes unidades de la institución constituyen y constituyeron los pilares del plan de retención de los estudiantes de nuevo ingreso de la institución.

Este documento describe la necesidad de tener implantado un plan de retención eficaz, sus metas, los objetivos, las actividades y los procesos a través de los cuales se hace operacional. Además contiene información sobre la constitución de sus miembros y la evaluación del mismo.

Trasfondo

En el año 1984, Caribbean University entendió que los estudiantes admitidos bajo la política de puertas abiertas no estaban siendo debidamente atendidos en sus necesidades académicas, situación que se evidenciaba por la baja tasa de retención de estos estudiantes. Mediante la constitución de un comité que evaluó la situación se creó lo que conocemos como los Cursos 100. Estos cursos se desarrollaron en las áreas de inglés, español, matemáticas y vida universitaria. Este último creado con el propósito de ayudar a los estudiantes a insertarse más rápidamente a la vida universitaria. La política que estableció el programa de cursos 100 los hizo obligatorios para los estudiantes cuyo promedio de escuela superior es inferior a los 2.00 y cuyas puntuaciones en el examen de admisión a la universidad administrado por el College Board eran igual o inferior a los 400 puntos en las pruebas de aprovechamiento de inglés, español y matemáticas.

Atados a los cursos se desarrollaron las pruebas diagnósticas, que eran administradas a los estudiantes al inicio del curso y que además servían como pruebas de ubicación, porque permitían a aquellos que las aprobaban con una puntuación de 70% o más reubicarse en los cursos de nivel 101. Los profesores que enseñaban estos cursos al finalizar el término académico administraban nuevamente las pruebas para conocer el aprovechamiento de los estudiantes en los cursos 100. Los estudiantes que tomaban los cursos 100 debían aprobarlos con una nota de C o más para poder tomar los cursos de

español, inglés y matemáticas del nivel 101. Los estudiantes que no lograban esta expectativa tenía una segunda oportunidad para tomar los cursos y aprobarlos, de no lograrlo en la segunda instancia no podían continuar matriculados en la universidad.

Paralelamente y desde el año 1978, el Programa de Servicios Educativos (Programa TRIO) ofrecía servicios de tutoría, consejería y orientación profesional, además de actividades culturales y co-curriculares a los estudiantes que cualificaban según los criterios establecidos por el gobierno federal. Los estudiantes que entraban por la política de puertas abiertas y que a su vez cumplían con los criterio de admisión del programa TRIO, no sólo tomaban los cursos 100, sino que también recibían a través de TRIO la tutoría correspondiente al curso así como el resto de los servicios.. El programa TRIO también ofrecía tutorías a los estudiantes cualificados matriculados en los cursos de nivel 101 (español, inglés y matemáticas).

Entre las dificultades que se comenzaron a experimentar una vez implantado el programa de cursos 100, estaban las siguientes: algunos estudiantes aprobaban sólo uno o dos de los cursos 100 y al repetirlo no lograban aprobarlo lo que representaba un reto decidir si se le debía dar la oportunidad para continuar en la universidad; la administración de la prueba no sólo como diagnóstica sino como prueba de ubicación, pues muchos de estos estudiantes se admitían en el periodo de matrícula tardía por lo que al reubicarlos representaba iniciar tarde un curso de más alto nivel; y eventualmente la corrección de un número significativo de pruebas se hizo oneroso y su uso para proveer una enseñanza basada en las necesidades de los estudiantes perdió su propósito.

Ante las dificultades antes expuestas, se dejó de utilizar la prueba para reubicar a los estudiantes en los cursos. La oficina de Admisiones comenzó a identificar en el permiso de matrícula de acuerdo a los criterios de admisión si el estudiante debía tomar los cursos 100 o no. Así eran referidos para matricula a los consejeros académicos y consejeros profesionales quiénes debían orientarlos y hacer su matrícula en los curso 100.

A mediados de los años 90, el programa de Servicios Educativos y como requisitos de propuesta comenzó a documentar y evidenciar los logros de retención, aprovechamiento académico y graduación de los estudiantes servidos por ellos vs. los estudiantes con las mismas características que no habían sido servidos por el Programa. De hecho, la

literatura reconoce la participación en el programa de Servicios Educativos (TRIO Student Support Services) como predictor de retención (Fike y Fike, 2008) (Campbell, 2010). A raíz de estos logros, en el año 2000, el director del departamento de Artes y Ciencias (ahora Departamento de Artes Liberales) de entonces propuso la creación de servicios de tutorías obligatorios para todos los estudiantes en los cursos de inglés, español y matemáticas 100 y 101 y la inclusión obligatoria del curso de vida universitaria (UNIV 100) en la matrícula de todos los estudiantes de nuevo ingreso (definido como el estudiante que se inicia por primera vez en estudios universitarios). A partir de ese momento se estableció un plan piloto que dio inicio en el recinto de Bayamón y fue extendiéndose hasta implantarse totalmente en todas las unidades académicas de Caribbean University. En aras de lograr un servicio de apoyo a los estudiantes nuevos, se contrataron en todos los recintos maestros a tiempo completo para ofrecer estas tutorías. Todo este esfuerzo contribuyó a un alza en las tasas de retención y graduación de los estudiantes de Caribbean University que se matriculaban por primera vez a tiempo completo en un año determinado.

A principios de esta década, 2010, con la ayuda de fondos de Título V del gobierno federal, se logró proveer adiestramientos a la facultad y desarrollar módulos tutoriales en computadoras, no sólo para las materias de inglés español y matemáticas, sino para los cursos de más alto nivel y que representaban una dificultad para los estudiantes. En ese momento se habilitaron laboratorios de computadoras diseñados para estos propósitos y se desarrolló un centro tutorial en el que se añadieron estudiantes tutores en diversas materias.

Lamentablemente ya no se cuenta con el Programa TRIO, Servicios Educativos, pero se ha sustituido con estudiantes tutores y facultad de destrezas básicas este servicio.

Retención

La retención de estudiantes en las instituciones de educación superior constituye uno de los más grandes retos estratégicos. Tinto & Pusser, (2006) afirman que no ha habido mucho cambio en cuanto a las tasas de graduación y retención y que se han mantenido estables en un 50% durante cien años. En una publicación de NCEES, 2006

se afirma que apenas 6 de cada 10 estudiantes que se inician en la universidad completan sus estudios en un periodo de seis años a partir de la fecha en que los iniciaron. Los estudiosos del tema de la retención nos dicen que un porcentaje alto de los estudiantes admitidos a la educación superior abandona sus estudios en los primeros dos años, particularmente el primero y que los que se retienen hasta la graduación solo representa un 60%. Esto ha sido tema de muchos debates públicos al punto de cuestionar la educación superior. Muchos autores han tratado de explicar por qué los estudiantes no completan un grado postsecundario, aun cuando desean hacerlo y se matriculan en la universidad. Sin embargo más de treinta años de investigación han permitido identificar algunas variables que influencia la retención de los estudiantes sub graduados (Demetriou, 2011) (Astin & Oseguera, 2005) (De Berard, Julka, & Spielmans, 2014). Algunas de las cuales son: *preparación académica previa*, *compromiso académico* o la interacción positiva entre facultad y estudiantes así como el uso de recursos que promueven el éxito académico; *compromiso social* o la integración social a la comunidad universitaria; *financiamiento de la universidad* (trabaja mientras estudia (Tinto & Pusser, 2006), el pago de matrícula con préstamos o becas características demográficas, alta necesidad económica o ser primera generación en la universidad (Aspelmeier, Love, & McGill, 2012)); demográficas que incluye género, etnia, lugar donde vive, ingreso anual familiar). Todos estos factores afectan positiva o negativamente la retención e un estudiante.

La retención en Caribbean University

Muchos de los estudiantes de Caribbean University tienen un perfil académico y social que los coloca en riesgo de abandonar sus estudios. Los estudiantes admitidos a la universidad bajo la política de puertas abiertas reflejan en su perfil académico deficiencias en las destrezas académicas que deben traer de su experiencia previa, necesarias para enfrentar con éxito la educación postsecundaria de educación superior. La tabla a continuación muestra datos sobre algunas características de los estudiantes de Caribbean University. El dato de uso de ayudas económicas nos habla de su perfil económico. La mayoría son mujeres y menos del 75% son menores de 24

años. La tasa de retención al segundo año es menor del 70% y la tasa de graduación no llega al 30%.

Recinto/centro	Bayamón		Carolina		Ponce		Vega Baja	
RECIBEN ASISTENCIA ECONÓMICA	96%		100		100		100	
• Pell grant	94%		100		100		100	
• Otras federales	20		12		23		15	
• Estatales	13		24		9		15	
• Institucionales	22		0		20		7	
• Prestamos	13		0		13		4	
MATRÍCULA 2015-16	1663		438		1062		384	
• UG	1387		391		795		347	
• TR UG	57		17		40		14	
• GR	276		47		267		37	
• FT UG	73%		68%		70%		74%	
• PT UG	27%		32%		30%		26%	
GENERO								
• F	53%		76%		46%		66%	
• M	47%		24%		54%		34%	
MENORES DE 24 ANOS	75%		61%		61%		62%	
TASA DE RETENCION AL 2^{DO} AÑO (cohorte de 2015)								
• FT	64%		68%		65%		85%	
• PT	20%		32%		-			
TASA DE GRADUACION GENERAL (COHORTE 2010)	22%		14%		27%		14%	
TASA DE GRADUACIÓN DE BACHILLERATOS	2008	2010	2008	2010	2008	2010	2008	2010
• 4 años	8%	3%	10%		15%	14%	15%	14%
• 6 años	25%	26%	30%	7%	35%	33%	25%	38%
• 8 años	30%	-	35%		38%		27%	

FUENTE: NCES-IPEDS

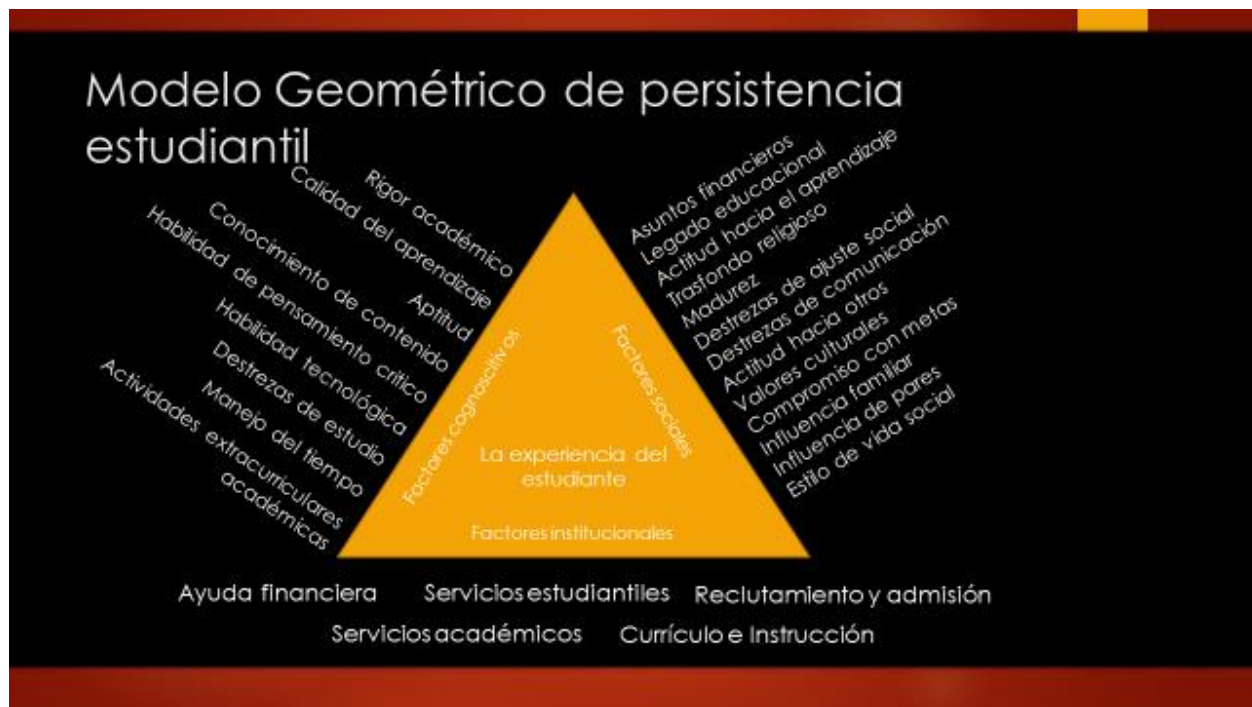
Los nuevos enfoques en el desarrollo de modelos de retención expresan que se ofrecen muchos servicios al estudiante de nuevo ingreso pero al llegar al segundo año los servicios disminuyen sustancialmente. Los estudiosos del tema de retención afirman que el segundo año es un periodo en el que los estudiantes están indecisos sobre sus estudios y su meta académica, donde descuidan más sus estudios y necesitan ser dirigidos.

Fundamento de la propuesta de retención en Caribbean University

En el desarrollo de este plan de retención se ha utilizado como marco de referencia el modelo de retención desarrollado por el Dr. Watson Scott Swail en 1995, (Galloway & Swail, 1999), conocido como el Swail's Framework of Student Retention. Este modelo tiene cinco componentes a saber: *reclutamiento y admisión, servicios académicos, currículo e instrucción, servicios estudiantiles, y ayuda económica*, los que sirven como fundamento o base principal para la retención de los estudiantes en un colegio o universidad (Swail).

El modelo triangular enfatiza en las barreras y problemas que enfrentan los estudiantes en las instituciones universitarias (HBCU Y HSI)¹ Este explica en forma geométrica cómo los **factores o prácticas institucionales** (base del triángulo) interactúan con las destrezas sociales (lateral derecho del triángulo) y académicas (lateral izquierdo) que los estudiantes traen con ellos a la universidad. Incluye en los **factores sociales** los siguientes: situaciones financieras, legado educacional, actitud hacia el aprendizaje, trasfondo religioso, madurez, destrezas sociales de integración, destrezas de comunicación, actitud hacia los demás, trasfondo rural/urbano, valores culturales, expectativas, compromiso con metas, influencia familiar, influencia de pares, influencia del maestro/consejero y estilo de vida social. Entre los **factores académicos** incluyen los siguientes: cursos y materias tomadas en escuela superior, calidad del aprendizaje, aptitud, conocimiento de contenido, habilidad crítica del pensamiento, habilidad tecnológica, destrezas de estudio, destrezas de aprendizaje, manejo del tiempo y actividades académicas extra curriculares. De acuerdo a este modelo, cuando se logra un balance entre los factores, se aumentan las posibilidades de retener al estudiante.

¹ Historically Black Colleges and Universities, HBCU; Hispanic Serving Institutions, HIS



El modelo de Swail está basado en las teorías de Alexander Astin y Vincent Tinto. Alexander Astin establece que la participación de los estudiantes (definida como la cantidad de energía física y psicológica que el estudiante dedica a la experiencia académica) contribuye a la retención del estudiante, (Wilmer, 2009). El estudiante debe ser un ente activo en el proceso de su aprendizaje y no es suficiente con sólo exponerse a los cursos o a la información.

La teoría de Vincent Tinto establece que mientras más integrado social y académicamente al ambiente universitario esté el estudiante, estará más comprometido con su graduación y más posibilidades habrán de retenerlo (Wilmer, 2009).

El Modelo de Swail es una propuesta que ayude a las instituciones de educación superior a llevar la teoría a la práctica. Las instituciones no tienen control sobre los factores cognoscitivos y sociales que inciden en la retención de un estudiante, pero sí pueden controlar los factores institucionales. La propuesta de Swail es precisamente esa, todo lo que la institución puede hacer desde la base institucional para asegurar la retención de sus estudiantes. Estos factores son: asistencia económica, reclutamiento y admisión,

servicios académicos, currículo e instrucción, y servicios estudiantiles. Todos estos bajo un sistema de monitoreo continuo.



Se propone que desde antes de la admisión los estudiantes y sus padres sean orientados y expuestos a las oportunidades de **ayuda económica** disponibles, como solicitarlas y los compromisos que contraen al recibirlas. Durante el **reclutamiento y la admisión** se espera que el personal de esta área reclute y admita estudiantes cuyas metas académicas parean con la misión institucional. Por otro lado los **servicios académicos** son todos aquellos servicios de apoyo como tutorías, asesorías académicas, servicios bibliotecarios, actividades co-curriculares, entre otros que respaldan el desempeño académico de los estudiantes. Las actividades de **currículo e instrucción** están dirigidas a mantener los currículos y la instrucción actualizados y atemperados a las necesidades de los estudiantes. En ese proceso de revisión continua la academia se asegura de mantener al día, los recursos tecnológicos, laboratorios, etc. para la instrucción y la integración academia de los estudiantes. Los servicios estudiantiles buscan lograr la integración social y el sentido de orgullo y pertenencia de los estudiantes

a la universidad. En esta rea se trabaja con destrezas personales y sociales de los estudiantes de manera que puedan acoplarse a la vida universitaria.

Plan de retención

El plan de retención de Caribbean University atiende los estudiantes en tres componentes básicos: estudiantes en primer año de estudios, en segundo año de estudios y tercer año o más. En cada uno de esos componentes se proveen servicios para atender las necesidades de integración académica académicas y de integración social mediante servicios de apoyo que atiendan todos los factores que la universidad puede controlar. El plan que sigue detalla las metas y objetivos de cada uno de los niveles de servicio.

Antes de discutir en detalle el Plan de retención de Caribbean University se presentan las definiciones de términos y conceptos incluidos dentro del plan.

Definiciones

Las definiciones que se presentan a continuación han sido tomadas textualmente de la página del gobierno federal Integrated Postsecondary Education Statistics (IPEDS) y traducidas para este informe.

Tasa de retención Es una medida expresada en por ciento de los estudiantes que persisten en sus programas académicos en la institución. Para las instituciones de **cuatro años**, es el porcentaje de los estudiantes nuevos de bachillerato del año anterior (otoño) y que se matriculan nuevamente en agosto (otoño), o para agosto han completado su programa con éxito.

Estudiante Nuevo Es el estudiante que por primera vez se matricula en un programa conducente a grado o programa vocacional o técnico.

Persistencia Se refiere a la matricula del individuo a través del tiempo, que puede o no, ser continua y no necesariamente resulta en la obtención de un grado

Éxito Definido como la persistencia hasta la obtención de un grado.

Sub graduado Estudiante matriculado en un programa de grado de bachillerato de 4-5 años, en un programa de grado asociado o en un programa vocacional o técnico por debajo del bachillerato.

Tasa de graduación La tasa expresada en porciento requerida para propósitos de divulgación o informar bajo el “**Student Right to Know Act**”. Esta tasa es calculada como el número total de estudiantes que completan el grado dentro del 150% del tiempo normal para graduarse dividido por el cohorte ajustado

Graduation Rates (GRS) Este componente anual de los IPEDS fue añadido en el año 1997 para ayudar a las instituciones a satisfacer los requisitos de la legislación “**Student Right to Know**”. Se recogen datos del número de estudiantes, distribuidos por género y raza que entran a la Universidad para obtener un grado a nivel sub graduado, a tiempo completo por primera vez en un año particular; del número que completa su programa dentro del 150% del tiempo normal para graduarse; del número que se transfiere a otras instituciones, si la transferencia es parte de la misión institucional. Previo al 2007 las instituciones que ofrecían becas relacionadas a atletismo tenían que informar, por deportes, el número de estudiantes que recibían ayudas y si habían completado sus estudios dentro del 150% del tiempo. Ahora esas instituciones solo necesitan informar el URL donde se coloca el dato de los atletas, cuando está disponible. El GRES genera datos automáticas que calculan las tasas incluyendo las tasas promedios sobre cuatro años.

Meta:

Aumentar el número de estudiantes exitosos de Caribbean University y que por ende se cumpla la misión institucional.

Estudiantes de primer año

Meta: Elevar el potencial académico y de integración social y compromiso institucional de los estudiantes de primer año.

Objetivos:

1. Asegurar que el perfil académico y psicosocial de los solicitantes parean con las expectativas académicas correspondientes a los niveles de admisión sub graduado.
2. Asegurar que los admitidos a la universidad son ubicados conforme a sus posibilidades de éxito en la universidad.
3. Disminuir en un 5% el número y porcentaje de estudiantes admitidos por la Política de Puertas Abiertas (PPA) que al finalizar el año están en incumplimiento con la norma de progreso académico.
4. Aumentar con respecto a los resultados del último estudio de satisfacción, la satisfacción de los estudiantes con los servicios.
5. Proveer a los estudiantes oportunidades de integración y compromiso con la universidad.
6. Aumentar la tasa de retención por grupo cohorte en un 10%.

Método o procedimiento

1. Talleres de desarrollo profesional al personal de mercadeo y admisiones en temas de retención, evaluación de estudiantes para la admisión, servicio al cliente, procesos y requisitos académicos relacionados a la admisión; factores académicos, sicosociales y demográficos entre otros, que predicen la posibilidad de éxito de un estudiante admitido a la universidad, etc.
2. Talleres de desarrollo profesional al personal de servicio (registro, asistencia económica, recaudos, personal, depto. atlético, personal clerical, técnico, etc.) sobre servicio al cliente, procesos ágiles y efectivos, comunicación efectiva con los estudiantes y otras oficinas, etc.
3. Talleres de desarrollo profesional a la facultad de primer año

4. Identificación temprana de estudiantes que presentan dificultades académicas o de ajuste a la universidad.
5. Ubicación temprana de estudiantes en los servicios.
6. Monitoreo continuo del progreso académico de los estudiantes.
7. Tutorías en destrezas básicas, talleres de hábitos de estudio, consejería profesional académica, vocacional y personal, tanto grupal como individual para los estudiantes de nuevo ingreso.
8. Adiestramiento a estudiantes en uso de los recursos bibliográficos en línea y en la biblioteca.
9. Talleres sobre redacción de ensayos cortos, lectura rápida, etc.
10. Evaluación académica de todos los estudiantes en cursos 100 a mitad del semestre.
11. Desarrollo de actividades académicas (competencias académicas en matemáticas, español, inglés), conferencias en temas relacionados a los cursos que toman.
12. Desarrollo de actividades culturales y extra curriculares. (conciertos, presentaciones artísticas, conferencias de temas de interés).
13. Promoción de la participación de estudiantes en organizaciones estudiantiles

Estudiantes de segundo año

Meta: Lograr la integración académica, social y compromiso con la Institución de los estudiantes.

Objetivos:

1. Aumentar en un 10% la persistencia en los estudios de los estudiantes retenidos al segundo año.
2. Aumentar la satisfacción de los estudiantes con los servicios
3. Reducir al mínimo el número de solicitudes de cambio de concentración de los estudiantes y el número de los estudiantes que solicitan cambio de concentración, mediante el refuerzo de las metas académicas de los estudiantes.

Método o procedimiento

1. Asignación de estudiantes a asesores académicos
2. Desarrollo por cada departamento y recinto/centro, al menos una (1) actividad que exponga a los estudiantes a experiencias co-curriculares dentro de su campo de estudios.
3. Creación de sistema de servicios voluntarios, proyectos académicos de investigación e internados en áreas relacionadas al campo de estudios de los estudiantes en los que puedan ellos participar con la facultad.
4. Servicios de tutorías en cursos de más alto nivel
5. Servicios de Consejería profesional
6. Seguimiento a estudiantes en bajo aprovechamiento académico
7. Aumento en el número de asociaciones estudiantiles activas en todos los recinto/centros en comparación al año anterior.
8. Tutorías y talleres de destrezas para el manejo de cursos difíciles en la concentración.
9. Actividades, socio culturales y académicas

Estudiantes de tercer y cuarto año

Meta: Aumentar la tasa e graduación de los que completan el grado dentro del 150% del tiempo, en un 5% por grupo cohorte.

Objetivos:

1. Exponer a los estudiantes en tercer y cuarto año de universidad a experiencias del mundo del trabajo.
2. Los estudiantes aplicaran las destrezas adquiridas en la búsqueda y ubicación en empleo.
3. Los estudiantes adoptaran metas académicas más altas.
4. Los estudiantes aplicaran destrezas adquiridas en su campo de estudios.

Método o procedimiento

1. Se establecerán talleres para que los estudiantes desarrollen destrezas en la búsqueda de empleo, la preparación del resume, la entrevista de empleo, etc.
2. Ferias de empleo
3. Ferias de estudios graduados
4. Exposición de estudiantes a actividades de desarrollo profesional con organizaciones profesionales de su campo
5. Provisión de experiencias en las que los estudiantes puedan desarrollar destrezas de liderato, desarrollar proyectos y defenderlos
6. Mantener el seguimiento al desarrollo académico y personal de los estudiantes
7. Desarrollo de actividades co-curriculares y extra curriculares
8. Ayuda a estudiantes en los procesos de solicitud de admisión a escuelas y programas graduados.

Recursos necesarios

En el desarrollo e implantación de este plan se necesita de los recursos tecnológicos para el manejo de expedientes y trámites administrativos así como para hacer disponibles en línea algunos de los servicios de apoyo académico. También será necesaria la coordinación estructurada de los servicios con otras oficinas como la de Asistencia Económica, el CIOSE, la Biblioteca, los Laboratorios, Educación a Distancia, directores de departamentos y directores de Centros para asegurar que los servicios estén disponibles en cada uno de los centros en la misma capacidad. En aras de lograr esto se necesita:

1. Reestructurar el sistema de referido "Retention Alert" de manera que permita:
 - a. La producción de informes con datos que nos permitan hacer ajustes en los servicios y procesos y tomar decisiones bien informadas.
 - b. El referido a servicios tales como tutorías, asesores académicos, asistencia económica, entre otros
 - c. Un manejo más ágil y eficiente de la plataforma

2. Establecer un programa tutorial en cada centro y recinto donde además de la facultad se incluyan estudiantes tutores y módulos tutoriales en línea
3. Establecer un sistema de selección, adiestramiento y supervisión a estudiantes tutores que garantice un servicio de calidad.
4. La colaboración de los departamentos académicos para Identificar cursos de un alto nivel de dificultad y en los que muchos estudiantes fracasan o abandonan para desarrollar tutorías.
5. Identificar organizaciones y empresas donde los estudiantes puedan ofrecer sus servicios como voluntarios, exponerse a experiencias de internados, proyectos o investigaciones
6. Identificar un facilitador comprometido que coordine la selección, capacitación y supervise la labor de los tutores

Componente primer año de estudios

Meta: Elevar el potencial académico y de integración social y compromiso institucional de los estudiantes de primer año.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>1. Asegurar que el perfil académico y psicosocial de los solicitantes parean con las expectativas académicas correspondientes a los niveles de admisión sub graduado</p>	<p>Evaluación del perfil académico previo, perfil demográfico y sicosocial del solicitante.</p> <p>Talleres de desarrollo profesional al personal de mercadeo y admisiones en temas de retención, evaluación de estudiantes para la admisión, servicio al cliente, procesos y requisitos académicos relacionados a la admisión; factores académicos, sicosociales y demográficos entre otros, que predicen la posibilidad de éxito de un estudiante admitido a la universidad, etc.</p> <p>Talleres de desarrollo profesional al personal de servicio (registro, asistencia económica, recaudos, personal, depto. atlético, personal clerical, técnico, etc.) sobre servicio al cliente, procesos ágiles y efectivos, comunicación efectiva con los estudiantes y otras oficinas, etc.</p>	<p>Transcripciones de crédito</p> <p>Resultados de exámenes de admisión</p> <p>Pruebas de ubicación</p> <p>Directores académicos</p>	<p>Oficinas de reclutamiento y de admisiones</p> <p>Decanato Estudiantil</p>	<p>Informes de prospectos y solicitantes</p> <p>Agenda de talleres por ciento de participación del personal en talleres</p> <p>70% o más de los participantes expresan satisfacción con el aprendizaje logrado en el taller.</p>

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>2. Asegurar que los admitidos a la universidad son ubicados conforme a sus posibilidades de éxito</p>	<p>Ubicación en nivel y programas académicos conforme al potencial del estudiante</p> <p>Orientación al estudiante sobre el rigor de los programas y expectativas que se tienen del estudiante.</p> <p>Poner en contacto al estudiante con su director de departamento y otras oficinas de servicio</p>	<p>Catálogo de la Universidad</p> <p>Políticas de admisión</p> <p>Material informativo de los programas</p> <p>Decanos y directores de departamentos</p> <p>CIOSE</p>	<p>Oficina de Admisiones</p>	<p>Congruencia entre el perfil del estudiante y programa académico al que es admitido.</p>
<p>3. Disminuir en un 5% el número y por ciento de estudiantes admitidos por la Política de Puertas Abiertas (PPA) que al finalizar el año están en incumplimiento con la norma de progreso académico.</p> <p>4. Aumentar con respecto a los resultados del último estudio de satisfacción, la satisfacción de los estudiantes con los servicios.</p> <p>5. Proveer a los estudiantes oportunidades de integración y</p>	<p>Talleres de desarrollo profesional a la facultad de primer año</p> <p>Identificación temprana de estudiantes que presentan dificultades académicas o de ajuste a la universidad.</p> <p>Ubicación temprana de estudiantes en los servicios. Monitoreo continuo del progreso académico de los estudiantes.</p> <p>Tutorías en destrezas básicas, talleres de hábitos de estudio, consejería profesional académica, vocacional y personal, tanto grupal como individual para</p>	<p>Facultad del Departamento de Artes Liberales</p> <p>Decanato de educación a distancia</p> <p>Sistema de Retention Alert</p> <p>CIOSE</p> <p>Oficina de Registro</p> <p>IT</p>	<p>Decana Académica</p> <p>Director/a Departamento de Artes Liberales</p> <p>Facultad de cursos 100</p> <p>Tutores</p> <p>Coordinador de Tutorías</p> <p>Decanato de estudiantes</p>	<p>Informe de estudiantes en incumplimiento con la Norma de Progreso Académico Satisfactorio (NPAS) comparado con el informe del año anterior.</p> <p>Número y por ciento de estudiantes de nuevo ingreso en agosto que completan satisfactoriamente el año académico.</p> <p>Número y por ciento de estudiantes que se matriculan al próximo agosto.</p>

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSO	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>compromiso con la universidad.</p> <p>6. Aumentar la tasa de retención por grupo cohorte en un 10%.</p>	<p>los estudiantes de nuevo ingreso.</p> <p>Adiestramiento a estudiantes en uso de los recursos bibliográficos en línea y en la biblioteca.</p> <p>Talleres sobre redacción de ensayos cortos, lectura rápida, etc.</p> <p>Evaluación académica de todos los estudiantes en cursos 100 a mitad del semestre.</p> <p>Desarrollo de actividades académicas (competencias académicas en matemáticas, español, inglés), conferencias en temas relacionados a los cursos que toman.</p> <p>Desarrollo de actividades culturales y extra curriculares. (conciertos, presentaciones artísticas, conferencias de temas de interés).</p> <p>Promoción de la participación de estudiantes en organizaciones estudiantiles</p>	<p>Oficina de Asistencia Económica-programa de Estudio y trabajo</p> <p>Directores de Centros</p> <p>Decanato de estudiantes</p>	<p>Biblioteca</p>	<p>% de utilización de recursos de la biblioteca</p> <p>Análisis de los resultados de evaluación de los talleres, actividades y servicios ofrecidos a los estudiantes.</p>

Componente de segundo año de estudios

Meta: Lograr la integración académica, social y compromiso con la Institución de los estudiantes.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>1. Aumentar en un 10% la persistencia en los estudios de los estudiantes retenidos al segundo año.</p> <p>2. Aumentar la satisfacción de los estudiantes con los servicios</p> <p>3. Reducir al mínimo el número de solicitudes de cambio de concentración de los estudiantes y el número de los estudiantes que solicitan cambio de concentración, mediante el refuerzo de las metas académicas de los estudiantes.</p>	<p>Asignación de estudiantes a asesores académicos</p> <p>Desarrollo por cada departamento y recinto/centro, al menos una (1) actividad que exponga a los estudiantes a experiencias co-curriculares dentro de su campo de estudios.</p> <p>Creación de sistema de servicios voluntarios, proyectos académicos de investigación e internados en áreas relacionadas al campo de estudios de los estudiantes en los que puedan ellos participar con la facultad.</p> <p>Servicios de tutorías en cursos de más alto nivel</p> <p>Servicios de Consejería profesional</p> <p>Seguimiento a estudiantes en bajo aprovechamiento académico</p> <p>Aumento en el número de asociaciones estudiantiles activas en todos los</p>	<p>Registro electrónico y en línea</p>	<p>Cada departamento Académico y coordinadores de programa</p> <p>CIOSE</p>	<p>Por ciento de aumento en la persistencia de estudiantes en relación al año anterior</p> <p>70% o más en el nivel de satisfacción de los estudiantes con los servicios</p> <p>Número y porcentaje de solicitudes de cambios de concentración en relación al año anterior.</p> <p>Cantidad de organizaciones</p>

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
	<p>recinto/centros en comparación al año anterior.</p> <p>Tutorías y talleres de destrezas para el manejo de cursos difíciles en la concentración.</p> <p>Actividades, socio culturales y académicas</p>		Decanato de estudiantes y departamentos académicos	estudiantiles adicionales organizadas.

Componente de tercer y cuarto año de estudios

Meta: Aumentar la tasa de graduación de los que completan el grado dentro del 150% del tiempo, en un 5% por grupo cohorte.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>1. Exponer a los estudiantes en tercer y cuarto año de universidad a experiencias del mundo del trabajo.</p> <p>2. Los estudiantes aplicaran las destrezas adquiridas en la búsqueda y ubicación en empleo.</p>	<p>Se establecerán talleres para que los estudiantes desarrollen destrezas en la búsqueda de empleo, la preparación del resume, la entrevista de empleo, etc.</p> <p>Ferias de empleo</p> <p>Ferias de estudios graduados</p> <p>Exposición de estudiantes a actividades de desarrollo</p>	<p>Organizaciones externas comunitarias</p> <p>Agencias de empleo</p>	<p>Departamentos Académicos</p> <p>Decanato de estudiantes</p>	Número de estudiantes ubicados en internados/trabajo de servicio voluntario

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	EVALUACIÓN
<p>3. Los estudiantes adoptarán metas académicas más altas.</p> <p>4. Los estudiantes aplicarán destrezas adquiridas en su campo de estudios.</p>	<p>profesional con organizaciones profesionales de su campo</p> <p>Provisión de experiencias en las que los estudiantes puedan desarrollar destrezas de liderato, desarrollar proyectos y defenderlos</p> <p>Mantener el seguimiento al desarrollo académico y personal de los estudiantes</p> <p>Desarrollo de actividades co-curriculares y extra curriculares</p> <p>Ayuda a estudiantes en los procesos de solicitud de admisión a escuelas y programas graduados.</p>			<p>Núm. de estudiantes afiliados a organizaciones profesionales, capítulos estudiantiles</p>

Plan de Evaluación

La evaluación del Plan de Retención de CU pretende contestar las siguientes preguntas:

1. ¿En qué medida se logran los objetivos del plan?
2. ¿Cuáles actividades aportan al logro de los objetivos?
3. ¿Cuáles de las actividades/ recursos o procesos necesitan ser mejorados, cambiados o eliminados?

El proceso de evaluación incorpora elementos formativos y sumativos del modelo de Stufflebeam

Evaluación formativa

La evaluación formativa nos permite considerar durante la implantación del plan la identificación de las necesidades, fortalezas y deficiencias en los procesos, la suficiencia de los recursos y áreas que necesitan afinarse. Estos hallazgos son utilizados para corregir deficiencias, realizar ajustes de manera que se haga viable el logro de los objetivos. Las áreas que se estarán evaluando durante el proceso de implantación son las siguientes:

1. La selección y capacitación de estudiantes tutores/facultad y empleados en oficinas de servicio
2. La percepción que tienen los participantes de los servicios recibidos
3. El nivel de participación y frecuencia de los estudiantes recibiendo servicios
4. Análisis de los referidos a través del "Retention Alert" en cuanto a las razones/ el tipo de estudiante referido (Nuevo, en PPA, etc.) y su nivel de participación en servicios de apoyo
5. Los procesos establecidos para garantizar un servicio al estudiante a tiempo
6. La incorporación de ajustes al plan basadas en las recomendaciones propuestas por los miembros de la comunidad universitaria que se sustentan con los hallazgos de la evaluación.

Evaluación sumativa

La evaluación sumativa está dirigida a conocer cuán efectivo ha sido el plan en lograr los objetivos. En este caso se estará midiendo por grupo cohorte y unidad académica, lo siguiente:

1. La tasa de retención al segundo año de los estudiantes de nuevo ingreso a tiempo completo matriculados por primera vez en la universidad en agosto del año anterior.
2. El progreso académico conforme a la Norma de Progreso Académico Satisfactorio (NPAS) de los estudiantes (por grupo cohorte) que persisten en los estudios a lo largo de su vida universitaria.
3. El número y porcentaje de estudiantes en incumplimiento con NPAS por grupo cohorte

Tabla de Evaluación

Objetivos	Instrumento	Fecha	Estándar	Recurso
1. El 100% de los estudiantes admitidos a la Universidad fueron ubicados en estudio conforme a sus posibilidades de éxito.	Informe de auditoría de expedientes	mayo	Política de admisión a la universidad Política de Puertas Abiertas (PPA)	Oficina de Monitoreo y cumplimiento
2. El 100% del personal de mercadeo, admisiones y oficinas de servicios está satisfecho con los talleres de desarrollo profesional relacionados al campo de la retención	Formulario de evaluación de actividades de desarrollo profesional	mayo	Un nivel de satisfacción de 70% o más.	Oficina de Investigación institucional
3. El porcentaje de estudiantes en incumplimiento con la NPAS se habrá reducido en un 5% o más.	Lista de estudiantes en incumplimiento con NPAS	junio de cada año	El % de estudiantes admitidos por la PPA del año anterior en incumplimiento con NPAS	Oficina de Asistencia económica Oficina de Registro
4. 70% o más de los estudiantes por componente del plan de retención expresan satisfacción con los servicios de la universidad	Hojas de asistencia de los estudiantes a servicios de tutorías y actividades co-curriculares Cuestionario de satisfacción con los servicios	abril	Un nivel de participación de estudiantes nuevos en los servicios de 50% o más. Un nivel de satisfacción de 70% o más.	Departamentos académicos Oficina de Investigación Institucional Decanatos académicos y estudiantil

Objetivos	Instrumento	Fecha	Estándar	Recurso
			Número de servicios en línea disponibles a los estudiantes	
5. El 68 % o más de los estudiantes a tiempo completo por grupo cohorte fueron retenidos al segundo año.	NCES, IPEDS	octubre	Tasa de retención del informe del año anterior por recinto/centro	Oficina de Investigación Institucional
6. Todos los programas académicos tienen una organización estudiantil certificada	Informes del Decano/a de Estudiantes	diciembre	Normativa sobre el registro de organizaciones estudiantiles	Decanato de Estudiantes
7. Al menos 10% de los estudiantes en cada departamento y por nivel evidencian participación en alguna experiencia relacionada a su campo de estudios en cada recinto/centro	informes de Departamentos	junio	Actividades desarrolladas por departamento Matricula por departamento	Directores de departamentos
8. La tasa de graduación de estudiantes pro grupo cohorte aumento en al menos un 5%	NCES,IPEDS	octubre	tasa de graduación del informe del año anterior por recinto/ centro	oficina de Investigación institucional

Referencias

- Aspelmeier, J. E., Love, M. M., & McGill, L. A. (2012). Self-Esteem, Locus of Control, College adjustment and GPA Among First and Continuing- Generation Students: A Moderator Model of Generational Status. *Research in Higher Education*, 756-781. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=82068427&site=ehost-live>
- Astin, A. W., & Oseguera, L. (2005). *Degree Attainment Rates at American Colleges and Universities. Revised Edition*. UCLA. Los Angeles: Higher Education Research Institute. Retrieved June 19, 2015, from <http://www.heri.ucla.edu/PDFs/pubs/TFS/Special/Monographs/DegreeAttainmentRatesAtAmericanCollegesAndUniversities.pdf>
- Campbell, M. (19 de abril de 2010). TRIO Programs: Increase College Graduation and Career Success. *The Hispanic Outlook in Higher Education*, 20(16), págs. 26-28.
- De Berard, M., Julka, D., & Spielmans, G. I. (2014). Predictors of academic achievement and retention among college freshmen: A longitudinal study. *College Student Journal*, 38(1).
- Demetriou, C. & S. (2011). Integration, motivation, strengths and optimism: Retention theories past, present and future. In R Hayes (ED.), *Proceedings of the 7th National Symposium on Student Retention, 2011, Charleston* (pp. 300-312). Norman, OK: The University of Oklahoma.
- Galloway, F. J., & Swail, S. W. (1999). *Institutional Retention Strategies at Historically Black Colleges and Universities and Their Effect on Cohort Default Rates:-1987-1995*. Sallie Mae education Institute. Washington, DC: Sallie Mae Education Institute.
- Mechur Karp, M., Hughes, K. L., & O'Gara, L. (2008). *An Exploration of Tinto's Integration Framework for Community College Students*. New York: Community Research Center, Teachers College, Columbia University.
- Swail, W. S. (n.d.). *The art of student retention, A handbook for practitioners and administrators*. Educational Policy Institute.
- Tinto, V. (2012). *Completing College, Rethinking Institutional Action*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Tinto, V., & Pusser, B. (2006). *Moving from theory to action: Building a model of institutional action for student success*. National Postsecondary Education Corporation.

Wilmer, E. (12 de diciembre de 2009). The influence of learning communities on the interaction levels of developmental English students. *The Journal of the Virginia Community Colleges*, págs. 55-67.