

Trabajo de grado

Informe segunda fase de investigación

Modelo de gestión del conocimiento que permita la permanencia de los estudiantes de educación superior virtual: Caso ECACEN Zona Occidente. Fase 2

Por:

Erika Julieta Restrepo Zapata

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE

NEGOCIOS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Medellín, 2020

Trabajo de grado

Informe segunda fase de investigación

Modelo de gestión del conocimiento que permita la permanencia de los estudiantes de educación superior virtual: Caso ECACEN Zona Occidente. Fase 2

Por:

Erika Julieta Restrepo Zapata

Proyecto de aplicado como trabajo de grado para optar al título de
Administrador de Empresas

Asesor:

Nelson Augusto Serna Porras

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Medellín, 2020

Tabla de contenido

Tabla de figuras.....	4
Resumen.....	5
Introducción	6
Planteamiento del problema.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo General	11
Objetivos específicos.....	11
Marco conceptual y teórico.....	12
Metodología	16
Resultados y discusión.....	17
Conclusiones.....	27
Referencias bibliográficas.....	29

Tabla de figuras

Figura 1. Estudiantes que ha realizado estudios formales	17
Figura 2. Nivel de estudios realizados por los encuestados.....	18
Figura 3. Incidencia de las dificultades económicas en la permanencia	19
Figura 4. Pertinencia de los recursos del aula.....	20
Figura 5. Factores que afectan la permanencia.....	21
Figura 6. Nivel de motivación por los resultados académicos	22
Figura 7. Motivaciones de los estudiantes para culminar sus estudios.....	23
Figura 8. Importancia de trabajar en grupo.....	24
Figura 9. Relevancia de la relación con los docentes	25
Figura 10. Importancia de la relación con la universidad y sus servicios	25

Resumen

La permanencia estudiantil es un asunto que se estudia desde diferentes entidades que tienen relación directa con la educación en Colombia, buscando el aumento de los índices de continuidad de los estudiantes matriculados en los programas que las instituciones de educación superior ofertan. En la literatura existen diferentes teorías que buscan explicar este fenómeno y los posibles factores que inciden en la permanencia de los estudiantes. El objetivo de esta segunda fase de la investigación realizada desde el semillero SIDESGOP es determinar los factores de deserción que más inciden en la permanencia de los estudiantes de la ECACEN Zona Occidente que sirva de insumo para el diseño de un modelo de gestión del conocimiento como aporte a la disminución de la deserción estudiantil. La investigación se realiza con una metodología no experimental de tipo descriptivo con corte transversal. La población seleccionada corresponde a 862 estudiantes catalogados antiguos matriculados en los diferentes programas de la ECACEN en el periodo 16-01 de 2019 en la Zona Occidente, se calculó una muestra estratificada para tener representatividad de cada uno de los centros de formación pertenecientes a la escuela. Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten detectar los principales factores sobre los cuales la universidad podrá diseñar las estrategias que faciliten la permanencia de los estudiantes y la culminación exitosa de su proceso de formación.

Palabras clave: Permanencia, Retención, Gestión del Conocimiento, Deserción, Educación Superior Virtual.

Introducción

La educación es un proceso de formación constante, que se lleva a cabo de manera integral en los seres humanos, en el que se involucran aspectos personales, culturales y sociales, buscando el respeto de su dignidad, derechos y deberes (Ministerio de Educación, 2018). En el sistema educativo de Colombia se cuenta con los siguientes niveles: la educación inicial, preescolar, básica, media y superior que se divide pregrado y posgrado. Esta investigación se centra en este último nivel educativo, ya que por diferentes situaciones políticas, económicas, sociales y culturales se ha visto afectado en gran medida por el fenómeno de la deserción estudiantil, para poder enfrentarlo de manera adecuada es necesario investigarlo para diseñar estrategias y planes que permitan encontrar soluciones acordes a las necesidades puntuales de cada actor y brindar la calidad en la educación que merecen los estudiantes de estas instituciones. Según cifras del Sistema de Información del Ministerio de Educación de Colombia (SPADIES), las causas más significativas de deserción en este nivel educativo se deben a factores internos y externos de la universidad y los intrínsecos al estudiante. De acuerdo con el estudio realizado por el MEN las causas de la deserción son primordialmente de carácter personal, en el que se incluyen la edad, género y situación laboral; académicas tales como índice de repitencia, área de conocimiento y puntaje del ICFES 11; socioeconómicas relacionando nivel de ingresos, nivel educativo de los padres, nivel de desempleo regional, número de hermanos y lugar entre ellos e institucionales donde se involucran las facilidad de apoyo financiero (Melo, Ramos & Hernández, 2014).

Para dar frente a la deserción la UNAD, ha implementado diferentes estrategias como el fortalecimiento de los escenarios dispuestos para el asesoramiento y desarrollo de actividades académicas de los estudiantes; el mejoramiento de los instrumentos, dispositivos y canales de información y comunicación dispuestos para que los estudiantes puedan llevar a cabo sus

procesos formativos a través del campus virtual, de actividades de vida académica y universitaria en red de centros regionales de la UNAD; identificación y optimización de los procesos y procedimientos internos que faciliten el servicio eficiente de los estudiantes, reduciendo pasos y mejorando los tiempos de entrega de los mismos, entre otras. Cabe anotar que con la implementación de estas estrategias se han beneficiado un número significativo de estudiantes, sin embargo, aún hacen falta planes que den una solución de fondo a esta problemática, ya que el éxito de las universidades está en la retención de los estudiantes y esta puede verse afectada por cualquiera de las variables mencionadas, derivadas tanto del estudiante como de la universidad, (Quintero, 2016).

Teniendo en cuenta esta situación, en la ECACEN ZOCC cuya cobertura abarca los departamentos de Antioquia, La Dorada, Turbo, Quibdó y Dosquebradas, se identificó la necesidad de analizar los factores internos y externos de la universidad y los problemas intrínsecos de sus estudiantes que pueden influir en su desempeño y permanencia académica. El propósito de esta investigación es identificar los factores que influyen en la permanencia y la culminación exitosa de los programas por parte de los estudiantes, para conocer la situación actual y obtener la información necesaria que permita diseñar y proponer un modelo de Gestión del Conocimiento con estrategias encaminadas a contrarrestar el fenómeno presente en la escuela, buscando satisfacer las necesidades y exigencias de los estudiantes en riesgo de deserción, a través de acciones que permitan abordar y mejorar esta situación de manera integral,

Con esta investigación se pretende identificar la información necesaria para que en fases posteriores, se diseñen estrategias como el modelo gestión del conocimiento que se espera se constituya en una herramienta que facilite los procesos educativos en la universidad, como complemento a las ya existentes, contribuyendo al aumento de los niveles de educación de las

personas que ingresan a la universidad, facilitando la culminación exitosa de sus estudios para propiciar posibilidades de acceso a nuevas oportunidades laborales, el mejoramiento de sus ingresos de los estudiantes y por ende, la calidad de vida de sus familias.

Planteamiento del problema

Uno de los retos de la educación en Colombia es lograr una cobertura que le permita ser más competitiva, mejorar los niveles educativos y de ingresos de los ciudadanos, esta es una de las grandes tareas que tiene el Ministerio de Educación Nacional (MEN). No obstante, se está presentando una situación que obliga al MEN y a las Instituciones de Educación Superior – IES, a diseñar estrategias que les permita disminuir las cifras de deserción estudiantil. Según el MEN (2018), el índice de deserción es del 48 % lo cual significa que, de cada 100 estudiantes matriculados en un programa de educación superior, sólo culminan sus estudios con éxito un total de 52.

Ante esta situación, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD estableció el acuerdo 002 del 30 de Enero de 2018, “Política institucional de retención y permanencia estudiantil y se adopta el plan de acogida y permanencia diferencial” buscando contribuir a la educación inclusiva, fomentando además, la investigación, la proyección social, las innovaciones metodológicas y didácticas, apoyadas en las tecnologías de la información y de las comunicaciones, como acompañamiento del aprendizaje autónomo, que genera la cultura y espíritu emprendedor. Sin embargo, se ha evidenciado una alta deserción en los programas académicos ofertados por las diferentes escuelas de la universidad, entre ellas se encuentra la ECACEN Zona Occidente en la cual se ha evidenciado el fenómeno principalmente en los primeros periodos (semestres), además de presentarse en algunos casos dificultades en el nivel académico, por lo tanto, se hace necesario identificar los factores que intervienen en esta situación y gestionarlos de una manera efectiva, para lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la ECACEN

Zona Occidente?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la información proveniente de los instrumentos de recolección aplicados a los estudiantes de ECACEN ZOCC para el diseño del modelo de gestión de conocimiento del proyecto.

Objetivos específicos

- Organizar los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los estudiantes antiguos de la ECACEN ZOCC matriculados en el periodo 16 -01 de 2019.
- Determinar los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la ECACEN ZOCC para la identificación de los que afectan en mayor medida su continuidad en los programas de formación.
- Inferir sobre los principales factores encontrados en el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos de recolección de información como insumo para el diseño del modelo de gestión de conocimiento

Marco conceptual y teórico

Según González (2015) “Hasta hace unos años se hablaba de deserción y no de permanencia, lo cual implicaba un enfoque en el problema y no en la prevención, además se trataba desde una perspectiva de cifras y estadísticas sin comprender los aspectos de fondo que llevaban a esta situación. Hoy en día, la apuesta por la permanencia se entiende como un tema ocasionado por múltiples causas en el que intervienen diferentes actores y que va más allá de un asunto económico, pues tiene también un impacto directo en el proyecto de vida del estudiante y su familia”.

Los conceptos retención y permanencia se conocen como sinónimos, pero si se analizan por separado se pueden encontrar sus diferencias. La retención se relaciona con las propuestas que desde la institución se le presenta al estudiante con el fin de que continúe su proceso formativo, por su parte en la permanencia se involucra el sentimiento individual del estudiante donde toma de forma personal, la decisión de aceptar los diferentes medios que la institución le provee para que pueda continuar con sus estudios en la institución. (Guevara, 2012).

Entre los enfoques de permanencia y abandono de estudios universitarios se encuentran teorías en que mencionan factores psicológicos con los que se busca identificar aspectos de la personalidad individual principalmente, relacionándolas con el abandono, sin tener en cuenta el impacto que tiene sobre él, el contexto en el que se desenvuelve. Sociológicas en las que se presenta una relación de los factores externos al individuo que influyen en que permanezca activo en sus estudios, estos son sumados a los psicológicos, pero sin tener presentes los aspectos institucionales. Económicas están ligadas a la relación costo-beneficio que le pueden traer sus estudios al individuo. Organizacionales están relacionados con los servicios y/o beneficios que

ofrece la institución a los estudiantes. Interaccionistas (Fonseca & García, 2016). Teoría de la elección de las carreras (Velázquez Narváez & González Medina, 2017).

Entre los modelos y estrategias de retención estudiantil analizados en (Suárez & Díaz, 2015) se encuentran apoyar académicamente a los estudiantes, sin importar su nivel académico, en las materias con alto riesgo de que tengan dificultades, buscar el equilibrio entre factores cognitivos, institucionales y sociales, desarrollar actividades extracurriculares, atender a los estudiantes en riesgo para que superen sus debilidades imaginarias o reales, propiciar la motivación hacia el éxito apoyando el conocimiento de sus capacidades y debilidades para que puedan aprovechar las primeras para superar las segundas, ofrecer apoyo económico y psicológico a los estudiantes, mejorar el conocimiento e integración de los estudiantes con los sistemas de soporte de la institución, propiciar el desarrollo de capacidades de autogestión.

En el trabajo realizado por Velázquez & González (2017) con 597 estudiantes de la licenciatura en Enfermería de la Unidad Académica Multidisciplinaria, Matamoros, de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAMM-UAT), con el fin de establecer los factores influyentes en su permanencia lograron concluir que las estrategias que implemente la institución pueden favorecer la permanencia estudiantil, sin embargo deben estar enfocadas a factores protectores, buscando que el docente motive positivamente mediante sus actitudes y las herramientas didácticas que utilice en la formación. Por parte de la universidad identificaron que se debe garantizar el acceso a espacios apropiados y un clima organizacional que favorezca la interacción adecuada con todas las personas de la organización, además de involucrar a las familias de los estudiantes en actividades o eventos sociales y recreativos que fortalezcan sus lazos y la vida en comunidad.

En Arteaga, Torres & López Cardona (2018) se presenta en análisis de variables sociofamiliares y económicas que se relacionan con el abandono de los programas de formación y cómo influyen los beneficios ofrecidos por Bienestar al Aprendiz y las coordinaciones académicas. El análisis de la posibilidad de deserción fue llevado a cabo utilizando una metodología descriptiva analítica, mediante una encuesta virtual aplicada a 932 aprendices, los resultados que obtuvieron evidencian que el 70% de los estudiantes conocen los beneficios a los que pueden acceder y los que son beneficiarios de estos servicios tienen baja probabilidad de desertar de sus estudios.

Por su parte, Suárez & Díaz (2015) realizaron una investigación documental, buscando identificar las características del estrés académico, su relación con la deserción de los estudiantes universitarios y las estrategias que se utilizan en las instituciones de educación superior para enfrentar este fenómeno. En este trabajo los autores destacan los trabajos desarrollados en Argentina, México y Colombia, que a pesar de sus limitaciones ofrecen servicios de asesorías, orientación y tutorías, comunidades de aprendizaje en temas específicos y la búsqueda del desarrollo de diferentes habilidades cognitivas para la nivelación de conocimientos.

En el trabajo realizado por Urbina & Ovalles (2016) se presenta el abandono de los estudios como un problema de importancia para los sistemas de educación y la sociedad, es este trabajo buscan comprender los factores pedagógicos influyentes en la permanencia de los estudiantes de ingeniería Industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander: Su investigación tuvo un corte comprensivo, apoyada en la teoría fundamentada, dentro de sus resultados expresan que la motivación es un factor primordial para impulsar la integración social y académica de los estudiantes de la universidad, lo que propicia la adaptación a su rol estudiantil.

En el trabajo realizado por del Riesgo, Garzón, Calderón, Salamanca, Ondo, Castillo & Pinzón (2016) se presenta un trabajo realizado en la Universidad del Rosario, en el que se realizó un estudio del nivel de aportes de las acciones realizadas hacia el fortalecimiento académico y su influencia en la permanencia de los estudiantes de medicina de la institución. En su investigación encontraron que la disciplina con menos problemas de deserción es la de las Ciencias de la Salud, posiblemente por las exigencias que estos programas presentan para el ingreso a ellos. Al analizar los resultados de las acciones realizadas para evitar la deserción de los estudiantes evidencian que el 75% de aquellos que se benefician de este programa, regresan al programa académico luego de realizar las actividades programadas para mejorar sus habilidades cognitivas, logrando disminuir los niveles de deserción en estas carreras.

En cuanto a investigaciones similares realizadas en la UNAD se revisó la realizada por Sánchez (2018) quien buscó la identificación de los factores relacionados con la deserción de estudiantil en las escuelas del Centro Comunitario de Atención Virtual (CCAV) de Cartagena. Su investigación fue empírico-analítica, de tipo ex post facto con cuantitativo – descriptivo. Tomó una muestra de 210 estudiantes del total de desertados en el periodo de estudio. Su investigación la basó en las teorías que hacen énfasis en agentes exteriores relacionados con el estudiante y en la teoría que se menciona a los agentes internos del estudiante como problemas de motivación, personales, edad, conducta, entre otros. Adicionalmente, tuvo en cuenta factores asociados a la institución, a la región y el contexto, concluyendo que la mayor influencia la tienen los factores económicos, métodos de estudio inadecuados, la adaptación al sistema educativo, el empleo con el que cuenta el estudiante y los conocimientos previos con los que ingresan a la universidad.

Metodología

La investigación a desarrollar se enmarca en una metodología con un enfoque mixto, de tipo descriptiva y corte transversal, con el fin de analizar los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la escuela ECACEN zona Occidente. La organización de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los estudiantes antiguos de la ECACEN ZOCC matriculados en el periodo 16 -01 de 2019, se realiza utilizando herramientas de hojas de cálculo que permitan el tratamiento de la información, el cálculo de cifras relevantes y la creación de gráficos que permitan su interpretación, para lograr la determinar los factores que influyen en la permanencia de los estudiantes de la escuela, identificando los que afectan en mayor medida su continuidad en los programas de formación. Por último, se realiza el análisis de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de información como insumo para el diseño de las estrategias a incluir en el modelo de gestión de conocimiento.

Resultados y discusión

Los resultados que se presentan a continuación corresponden al análisis de la encuesta que fue aplicada a estudiantes reconocidos como antiguos a finales del año 2019 pertenecientes a la ECACEN Zona Occidente. Se obtuvieron respuestas de 145 estudiantes de Medellín, 27 de La Dorada, 73 de CCAV Dosquebradas, 15 de Turbo y 16 de Quibdó.

Al indagar por la preparación formal de los encuestados antes de ingresar a la universidad, se puede apreciar en la Figura 1 que el 84%, ha realizado estudios formales antes de ingresar a un programa de la UNAD, lo que demuestra que los estudiantes encuentran en la institución una opción para avanzar en el logro de su meta de tener una carrera profesional o de posgrado. Además, El 75% de los encuestados culminaron estudios formales anteriores y tan sólo el 25% no lo hicieron

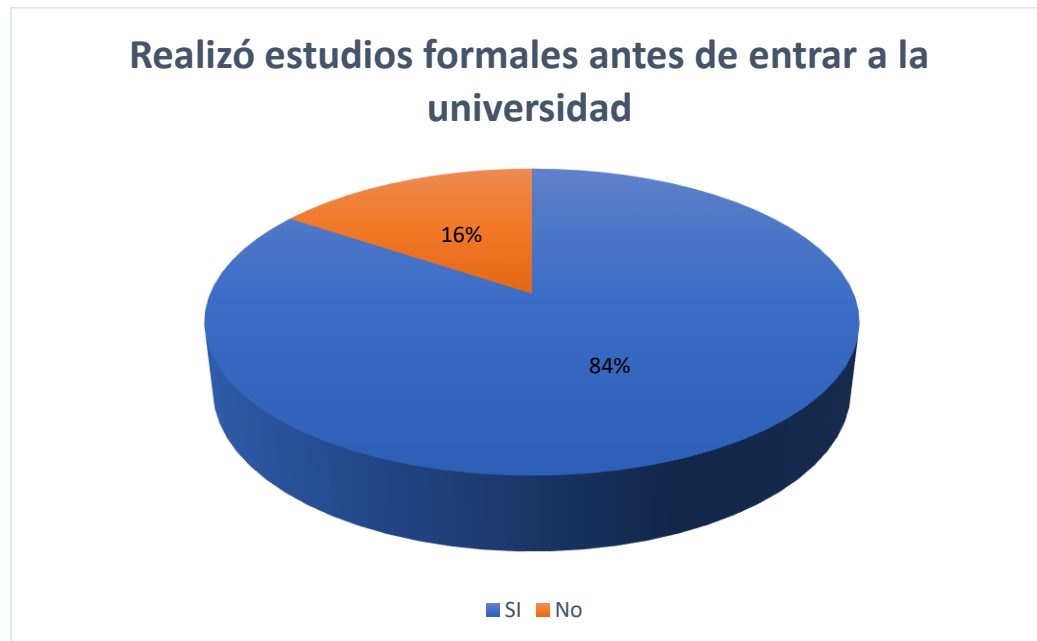


Figura 1. Estudiantes que ha realizado estudios formales. Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, al indagar por el nivel de preparación con el que llegaron los estudiantes encuestados a la universidad se encontró que el 47% son técnicos, el 35% tecnólogos, también

ingresan a la universidad personas con otros niveles de formación sobresaliendo entre ellos el pregrado con el 14% como se aprecia en la Figura 2. Esto puede representar una oportunidad para la UNAD dado que el haber pasado por otras Instituciones de Educación Superior, les brinda mayor facilidad para enfrentar las exigencias del sistema educativo de la UNAD, ya que no son bachilleres, sino que ya tuvieron fogueo en otras instituciones.

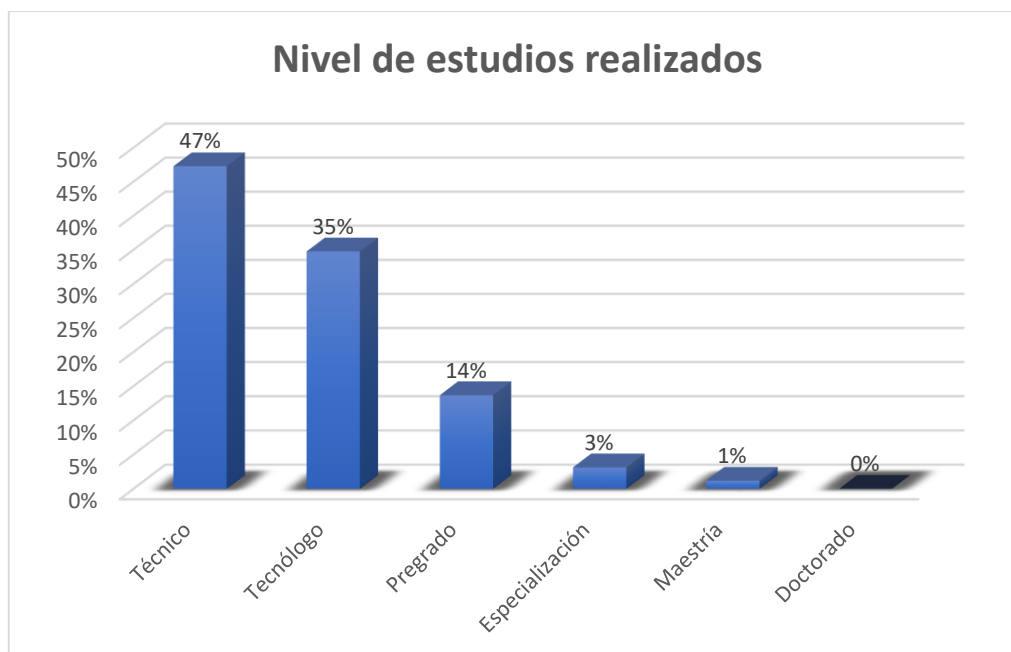


Figura 2. Nivel de estudios realizados por los encuestados. Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la incidencia de las dificultades económicas en la permanencia en el programa los estudiantes manifiestan que es alta el 38% y media el 37%, lo que evidencia que ante alguna dificultad económica el 75% de los estudiantes pensarían en abandonar el programa en el que se encuentra matriculado, siendo este un tema que debe ser monitoreado constantemente, como se evidencia en la Figura 3. Adicionalmente, el origen de los recursos de los estudiantes proviene de una relación laboral en el 67% de los casos, de lo que se puede inferir que los estudiantes son

independientes económicamente y que se corre el peligro de que si quedan desempleados muy posiblemente aplazarán sus estudios.



Figura 3. Incidencia de las dificultades económicas en la permanencia. Fuente:
Elaboración propia

Al preguntar por el tiempo disponible para realizar sus actividades el 67% de los encuestados, lo consideran suficiente para realizar las actividades propuestas en los cursos y el 32% lo considera poco, por lo que para estos últimos es necesario proveerles herramientas que les permita optimizar el tiempo de estudio para obtener excelentes resultados en su proceso formativo, en este sentido se considera relevante realizar un modelos de gestión de conocimiento que ayude a resolver este inconveniente brindando una perspectiva para que el trabajo de los estudiantes sea más eficiente.

Así mismo, en cuanto al tema de los recursos del aula en la Figura 4 se evidencia que el 60% los considera pertinentes, mientras que el 40% consideran que deben ser ajustados o son

deficientes, a este tema es necesario prestarle atención ya que, si hay inconformidad en este sentido, puede llevar a la desmotivación y una posterior deserción.



Figura 4. Pertinencia de los recursos del aula. Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, al preguntarles por el acompañamiento que reciben de sus tutores el 64% de los estudiantes manifiestan que ha sido bueno, esto quiere decir que se sienten satisfechos, sin embargo, se puede mejorar para que este 64% se une al 23% que manifiesta que ha sido excelente, sin olvidar estar atentos al 13% restante que lo perciben como malo o que nunca han recibido dicho acompañamiento.

En la pregunta relacionada con los factores que pueden afectar su permanencia en el programa que se encuentra matriculado, se puede apreciar en la Figura 5 que los encuestados les dieron mayor importancia a los factores económicos, la disponibilidad de tiempo y el acompañamiento docente principalmente. También se considera relevante mencionar que tiene un grado alto de

importancia para los estudiantes los recursos del aula virtual. En cuanto a lo que consideran menos sobresale que el programa no llene sus expectativas, lo que demuestra que están seguros de haber elegido el programa adecuado.

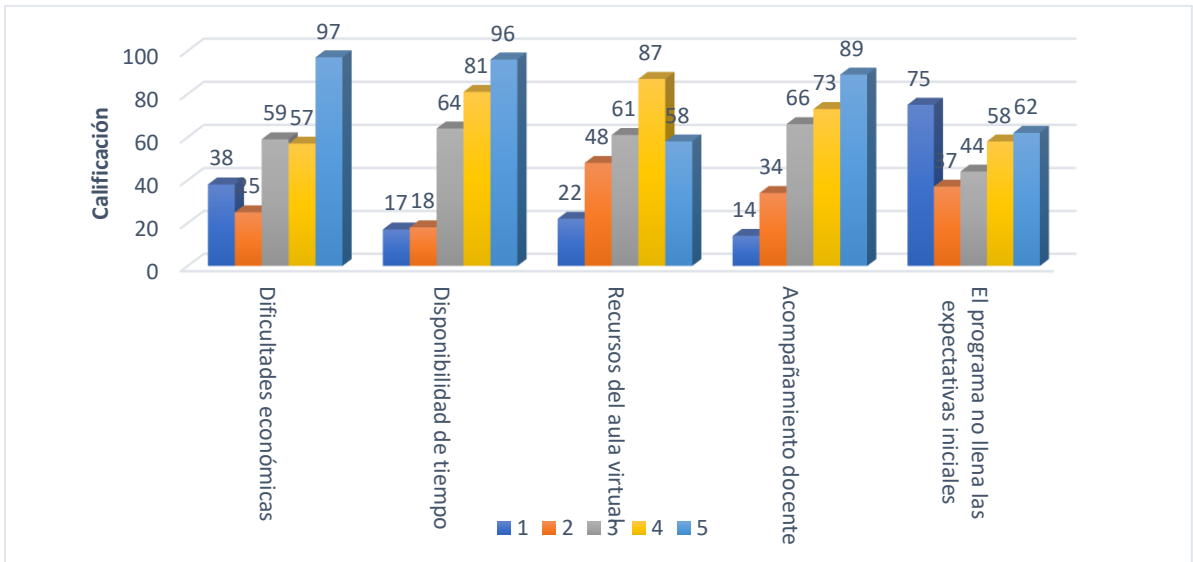


Figura 5. Factores que afectan la permanencia. Fuente: Elaboración propia

También se indagó por el aspecto motivacional obteniendo que el 70% de estudiantes manifiestan que los resultados académicos que han logrado los motiva en gran medida para continuar estudiando cómo se evidencia en la Figura 6, lo que demuestra que este aspecto es determinante a la hora de perseverar en sus estudios universitarios.

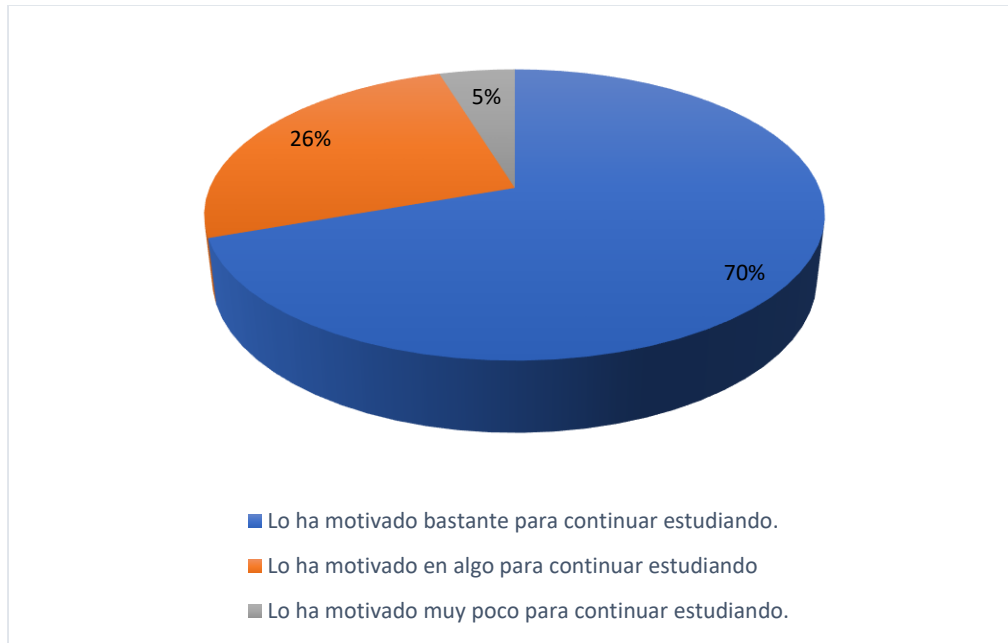


Figura 6. Nivel de motivación por los resultados académicos. Fuente: Elaboración propia

Resumiendo, en el resultado obtenido en una pregunta abierta queriendo confirmar la información recolectada acerca del nivel de motivación en el que se encuentran, se pudo evidenciar que los estudiantes a pesar de que han tenido dificultades como falta de tiempo y los han afectado factores económicos, resaltan que han obtenido conocimientos significativos a nivel personal y profesional, tienen buenos resultados académicos y son conscientes que con esfuerzo y dedicación pueden lograr su objetivo de culminar sus estudios como se evidencia en la Figura 7.



Figura 7. Motivaciones de los estudiantes para culminar sus estudios. Fuente: Elaboración propia

En la Figura 8 se evidencia que los estudiantes encuestados son personas que valoran y consideran importante el trabajo en grupo para obtener buenos resultados académicos, esto se debe a que al trabajar colaborativamente aprovechan las habilidades de cada integrante para conseguir el propósito fijado que es realizar con éxito las actividades propuestas dentro de los cursos. Igualmente, los encuestados manifestaron una buena relación con sus compañeros los motiva a ser perseverantes en sus estudios a pesar de las dificultades que se les puedan presentar

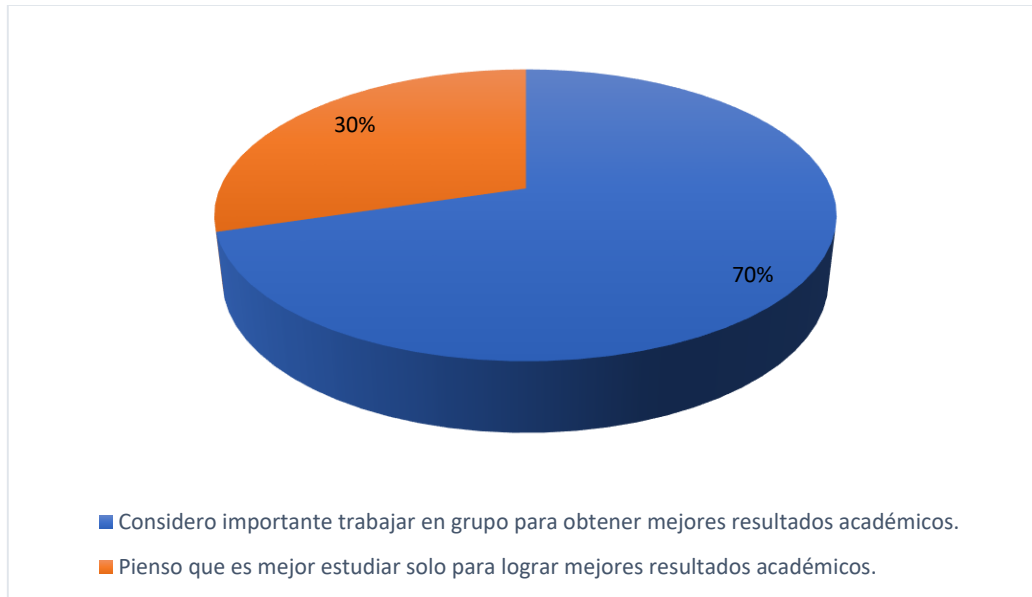


Figura 8. Importancia de trabajar en grupo. Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto que influye en la permanencia de los estudiantes en la universidad es la relación que tienen con los docentes, esto se pueden evidenciar en la Figura 9 donde el 88% le da gran importancia a este factor, pues es de los docentes que ellos obtienen la mayor parte de sus conocimientos y encontrar en los docentes el apoyo necesario para obtenerlos motiva a los estudiantes a obtener poco a poco la autonomía que requieren para culminar sus estudios con excelentes resultados.

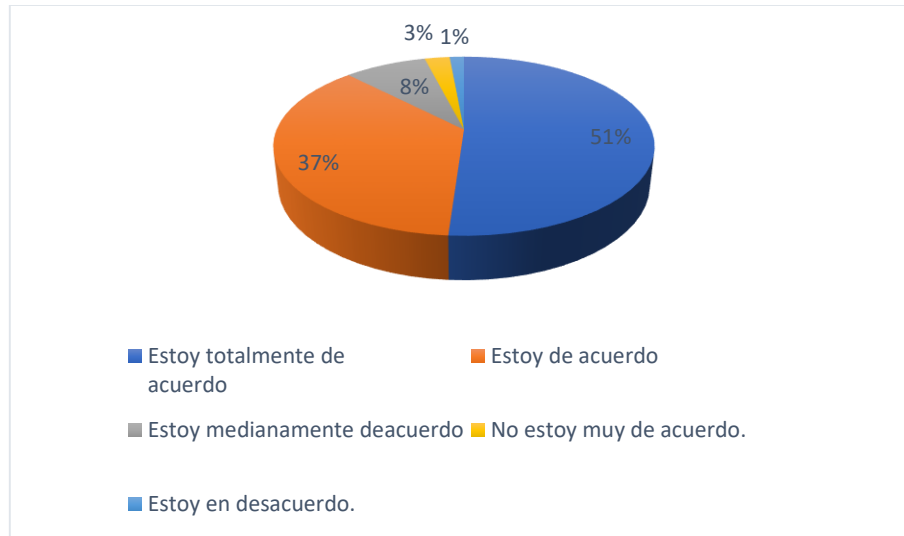


Figura 9. Relevancia de la relación con los docentes. Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, a la hora de que los estudiantes decidan permanecer en la universidad lo determina su relación con la universidad y los servicios que ofrecen esto lo demuestra el 88% de estudiantes encuestados que consideran este aspecto influyente en su decisión de continuar sus estudios de educación superior en la institución, esta información se evidencia en la Figura 10.

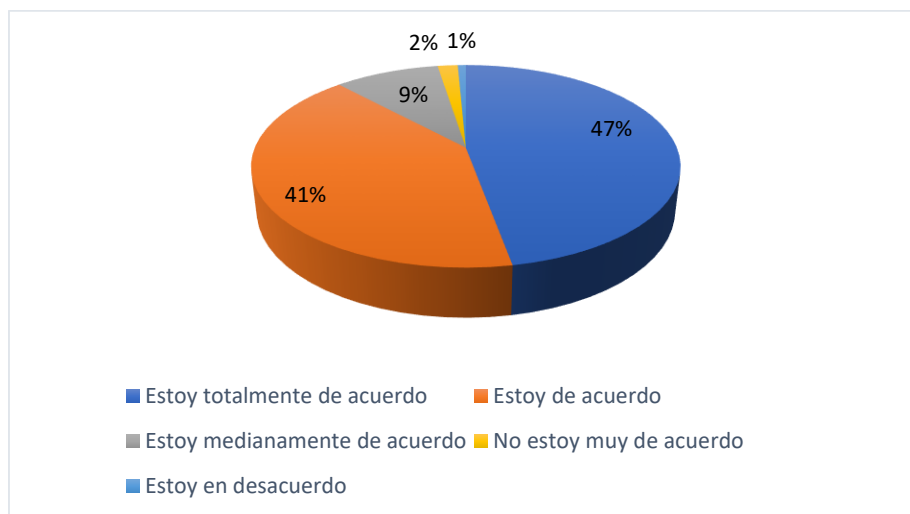


Figura 10. Importancia de la relación con la universidad y sus servicios. Fuente: Elaboración propia

Como complemento a lo anterior, en la Figura 11 se presenta otro aspecto que los estudiantes encuestados encuentran relevante a nivel institucional es la articulación entre las diferentes dependencias de la universidad alcanzando un 83%, esto representa un factor al que es necesario prestarle atención, pues debe haber una cohesión y comunicación entre las áreas de la universidad que permitan a los estudiantes percibir un ambiente en el que sienta que toda la universidad tiene como propósito principal atender sus necesidades específicas y que en todas las dependencias conocen los procedimientos a seguir en cada caso.

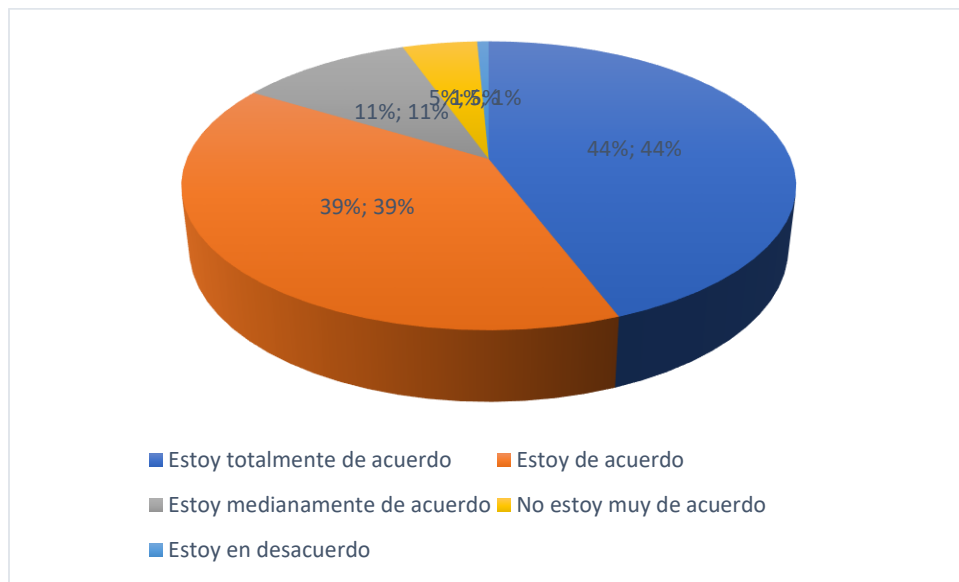


Figura 11. Importancia de la articulación entre escuelas y dependencias. Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

Los resultados obtenidos en esta fase de la investigación permitieron identificar que aunque en la literatura se encuentran infinidad de investigaciones sobre la deserción y permanencia estudiantil realizadas por diferentes instituciones universitarias, la situación de cada universidad frente a este fenómeno, ya que todo depende de las personas que allí se encuentran realizando sus estudios de educación superior, pues en la decisión de perseverar en sus estudios está ligada a aspectos personales y de su entorno.

Con este tipo de investigaciones se logra conocer lo que somos, la situación de las personas que hacen parte de la institución y las necesidades con las que están en la universidad en aspectos motivacionales, económicos, académicos, relaciones interpersonales y de percepción del servicio recibido de la universidad, lo que permite que se puedan evaluar y ajustar las estrategias con las que llega la institución a los estudiantes y sus familias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se resalta que en esta fase de la investigación se pudo encontrar que los factores más influyentes en la permanencia de los estudiantes encuestados de la ECACEN Zona Occidente de la UNAD, son las dificultades económicas, teniendo en cuenta que los estudiantes pertenecen en su mayoría a los estratos 1,2,3 aspecto que provoca que ante algún tipo de inestabilidad en sus ingresos, prime suplir las necesidades básicas de su familia, antes de su preparación profesional, como se dijo anteriormente este un tema que debe ser monitoreado constantemente para identificar las personas en riesgo y apoyarlos para que superen esta situación.

Adicionalmente, se puede inferir que pertinente proponer a los estudiantes la implementación de metodologías de estudio que les permita optimizar su tiempo y recursos, ya que el 32% percibe como insuficiente el tiempo que tiene disponible para realizar sus actividades

académicas, es aquí donde se considera relevante el modelo de gestión de conocimiento que se diseñará con base en la información obtenida en el proceso de investigación del proyecto trabajado en el semillero SIDESGOP para ayudar a resolver este inconveniente brindando una perspectiva para que el trabajo de los estudiantes sea más eficiente.

Por último, se encontró que es importante tener en cuenta aspectos como la relación de los estudiantes con sus compañeros, sus tutores y con los servicios administrativos de la institución, pues son aspectos que influyen en su motivación y decisión de continuar en su programa de formación a pesar de las dificultades que se les puedan presentar, ya que esto es una cadena que repercute en sus resultados académicos y por ende en la decisión de continuar en la universidad.

Como trabajo futuro sería interesante luego de implementar el modelo de gestión del conocimiento y evaluar el nivel de impacto en las actividades académicas de los estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Arteaga G., A. M., Torres Ávila, K., & López Cardona, L. D. (2018). Variables asociadas al riesgo de deserción y su relación con los beneficios y servicios ofrecidos por Bienestar al Aprendiz en el Centro de Servicios Financieros. *Revista Finnova: Investigación E Innovación Financiera Y Organizacional*, 2(4). Recuperado de <https://doi.org/10.23850/24629758.1388>
- del Riesgo Prendes, L., Garzón Fernández, R., Calderón Ozuna, M. N., Salamanca Matta, A.L., Ondo Méndez, A., Castillo Rivera, F. & Pinzón Daza, M. L. (2016). Contribución del programa de fortalecimiento académico a la permanencia universitaria de estudiantes de Medicina. *Educación Médica Superior*, 30(3), 567-579. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300010&lng=es&tlng=es.
- Fonseca, G., & García, F. (2016). Permanencia y abandono de estudios en estudiantes universitarios: un análisis desde la teoría organizacional. *Revista de la educación superior*, 45(179), 25-39. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.06.004>
- González, A. L. (2015). Estrategias para la permanencia en educación superior: experiencias significativas. Bogotá: Ministerio de Educación Nacional-MEN- Qualificar. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356276_recurso.pdf
- Guevara, L. E. (2012). Retención Estudiantil en la Educación Superior. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <https://www.javeriana.edu.co/documents/15838/273636/Retenci%25C3%25B3nEstudiantil2012.pdf/124fdb5-2318-432a-8e9f-126a2501c229>

- Ministerio de Educación. (2018). ¿Qué es la educación superior? Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-196477.html>
- Melo B., L., Ramos F., J., & Hernández S., P. (2014). La Educación Superior en Colombia: Situación Actual y Análisis de Eficiencia. *Revista Desarrollo y Sociedad* (78), 59-111. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dys/n78/n78a03.pdf>
- Ministerio de Educación. (2018). Política y estrategias para incentivar la permanencia y graduación en educación superior 2013-2014 (pp. 1-17). Bogotá: Centro Administrativo Nacional. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/articles-254702_archivo_pdf_politicas_estadisticas.pdf
- Sánchez S., J. C. (2018). Factores asociados a la deserción académica en los programas de las escuelas de la universidad nacional abierta ya distancia–UNAD-CCAV Cartagena. *Revista Estrategia Organizacional*, 7(2), 51-66. Recuperado de <https://doi.org/10.22490/25392786.2943>
- Suárez M., N. & Díaz S., L.B. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. *Revista de Salud Pública*, 17(2), 300-313. <https://dx.doi.org/10.15446/rsap.v17n2.52891>
- Urbina C., J. E., & Ovalles R., G. A. (2016). Abandono y permanencia en la educación superior: Una aplicación de la Teoría Fundamentada*. *Sophia*, 12(1), 27-37. Recuperado en 08 de marzo de 2020, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-9322016000100003&lng=es&tlng=es.

Velázquez N., Y., & González M., M., A. (2017). Factores asociados a la permanencia de estudiantes universitarios: caso UAMM-UAT. *Revista de la educación superior*, 46(184), 117-138. <https://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2017.11.003>