



Magister En Educación Mención

Gestión de Calidad

Trabajo de Grado – Formato Tesina

Desarrollar una comunidad de práctica como estrategia para el mejoramiento de las tasas de retención en la carrera Ingeniería en Informática del Instituto Profesional Duoc UC. Sede Plaza Norte.

Alumno: Daniel Carrasco Diaz.

Profesor: Amely Vivas

Chile, septiembre 2021

INDICE

Marco Justificativo	5
Objetivo de la investigación	6
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
Marco Teórico	10
Deserción en el sistema de educación superior	11
Deserción en el Instituto Profesional Duoc UC	15
Perfil del estudiante Instituto Profesional Duoc UC	16
Datos estadísticos sobre deserción institucional	18
Gestión del conocimiento y las comunidades de práctica	23
Marco Metodológico	29
Análisis para el estudio	30
Categoría factores académicos del alumno	32
Categoría factores económicos	33
Categoría factores familiares	34
Categoría factores socioculturales	35
Categoría motivacional	36
Análisis de los resultados	37
Fortalezas	38
Debilidades	39
Oportunidades	40
Amenazas	41
Matriz FODA	41
Comunidad de Práctica	45
Método de trabajo de la Comunidad de Práctica	50
Características principales de la Comunidad de Práctica	51
Marco Conclusivo	53

Discusiones y conclusiones	53
Principales dificultades para la realización del estudio	55
Propuestas de mejora y futuras líneas de investigación	55
Bibliografía	57

Introducción

Esta tesina analiza el problema de la deserción estudiantil en el Instituto Profesional Duoc UC, en la Escuela de Informática y Telecomunicaciones. El centro de estudio se encuentra en la carrera Ingeniería en Informática a nivel de todas las sedes de la institución. El objetivo de este estudio busca proponer la implementación de una comunidad de práctica como medida de apoyo para el mejoramiento de las tasas de retención. Se concibe un modelo de comunidad de práctica, basado en los resultados obtenidos de un proceso de FODA, realizado entre directivos y docentes de la institución.

El análisis, se realiza considerando una breve revisión bibliográfica acerca del fenómeno de la deserción y los diferentes enfoques para su estudio, en conjunto con una revisión relativa a las teorías y enfoques de gestión del conocimiento, capital humano y comunidades de práctica en relación con el fenómeno de la deserción estudiantil en educación superior.

Específicamente, se utilizan los elementos anteriores como insumo para la determinación de factores que inciden en la deserción estudiantil en la institución, de forma de explorar de qué manera la implementación de una comunidad de práctica permitiría adquirir más conocimiento a través de las experiencias compartidas dentro del grupo, abordando específicamente estrategias para mejorar las tasas de retención en la carrera.

Marco Justificativo

La deserción estudiantil, al igual que el rezago y la eficiencia terminal, es un problema que la educación superior enfrenta en todas las instituciones que componen el sistema y que ha sido abordado desde distintas perspectivas en diversos estudios realizados tanto a nivel nacional como internacional. Los datos actualmente disponibles sobre deserción en el contexto nacional señalan que las tasas son significativas en el primer y segundo año de las carreras. En los institutos de educación superior el impacto

de la deserción se evidencia principalmente en el primer año, cayendo dramáticamente la tasa al pasar al segundo año.

El análisis del fenómeno de la deserción y búsqueda de soluciones reviste una importancia estratégica para aumentar el capital humano y para mejorar las condiciones de vida de los futuros técnicos y profesionales, especialmente en el caso de los estudiantes de los tres primeros quintiles, que conforman en general el grupo mayoritario de estudiantes que se matriculan en los institutos de educación superior.

Tradicionalmente, el fenómeno de la deserción ha sido abordado por las instituciones con una mirada cuantitativa que permita dimensionar la cuantía del fenómeno y la forma en que las tasas de deserción se presentan en los distintos niveles de las carreras. También existe abundante literatura que aborda el estudio de los factores que inciden en la decisión de deserción y pareciera haber bastante acuerdo en que estos factores tienen diversos componentes: condiciones socio económicas, condiciones laborales, condiciones académicas previas, rendimiento académico, variables relacionadas con aspectos vocacionales y, en menor medida, variables relacionadas con factores personales como la salud de los estudiantes, el apoyo familiar y las propias características de personalidad de los estudiantes que desertan.

El Instituto Profesional Duoc UC, que comienza sus actividades en el año 1968, no está exento de esta situación y ha dedicado parte de sus esfuerzos de gestión al dimensionamiento, comprensión e implementación de diversas acciones que permitan mantener las tasas de deserción dentro de niveles aceptables.

Objetivo de la investigación.

El estudio se centra en La sede Plaza Norte de Duoc UC, la cual acoge desde el año 2017 a la fecha, en promedio 4.750 estudiantes. Cuenta con 7.258 m², ocho talleres, once laboratorios, un auditorio de 200 m² y accesos para discapacitados. El edificio está ubicado a pasos del Mall Plaza Norte, en la comuna de Huechuraba, y posee una capacidad total para más de 5 mil alumnos en las carreras de la Escuela de Administración y Negocios, la Escuela de Informática y Telecomunicaciones, la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Construcción.

Los estudiantes inscritos actualmente residen en comunas cercanas a la sede bajo los siguientes porcentajes

- Conchalí 31% ■ Quilicura 23% ■ Renca 11%
- Recoleta 10%
- Huechuraba 12%
- Colina 6%
- Lampa 4%
- Otras comunas 3%

Es importante resaltar que del total de la comunidad estudiantil un 57% de los estudiantes mantiene el beneficio de gratuidad, el 22 % de la comunidad mantiene algún otro tipo de beca y un 21% de la comunidad mantiene contrato vigente para cancelar el arancel anual de la carrera que cursa en la institución.

La motivación para llevar adelante este estudio se fundamenta en la necesidad de plantear modelos aplicables a la realidad institucional, que permitan diseñar estrategias que apunten al mejoramiento de las tasas de retención y que incluyan a toda la comunidad institucional, de forma de aprovechar el conocimiento y experiencia personal que tanto docentes como directivos, administrativos y los propios estudiantes poseen respecto de este fenómeno, para transformarlo en un conocimiento de la organización que esté disponible para todos sus integrantes.

Objetivo General.

La presente tesina, tiene por objetivo principal: Desarrollar una comunidad de práctica como estrategia para el mejoramiento de las tasas de retención en la carrera Ingeniería en Informática del Instituto Profesional Duoc UC.

Sede Plaza Norte. Huechuraba, 2021

Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos, se señalan a continuación:

- Identificar la aplicación de la comunidad de práctica como estrategia para el mejoramiento de las tasas de retención en la carrera de Ingeniería en Informática del Instituto Profesional Duoc UC, comuna Huechuraba, región Metropolitana -Chile, durante el año 2021
- Determinar la factibilidad del diseño de la comunidad práctica como estrategia en el mejoramiento de las tasas de retención, desde lo económico, educativo y social.
- Formular el diseño de la comunidad de práctica como estrategia para el mejoramiento de las tasas de retención en la carrera ingeniería en informática del Instituto Profesional Duoc UC en la comuna Huechuraba, región Metropolitana-Chile, durante el año 2021.

Para avanzar en esta tarea, se hace necesario investigar, en primera instancia, cuáles son los factores que explican el fenómeno de la deserción de la educación superior, específicamente en la carrera Ingeniería en Informática tanto desde el punto de vista institucional como de los propios desertores, abordando temáticas más allá de la mera cuantificación del fenómeno. El resultado final de la tesina podría impactar de manera directa el desarrollo del capital intelectual de la organización, generando valor diferenciador y ventajas competitivas respecto de otras carreras e instituciones que aún no han explorado a cabalidad las potencialidades de la nueva economía del conocimiento.

En la primera etapa de esta investigación, se aborda una visión general acerca de la evolución y características principales de la educación superior chilena, a fin de contextualizar el fenómeno de la deserción en los diferentes tipos de instituciones que lo conforman. Posteriormente se entregan algunos antecedentes, basados en diferentes estudios nacionales e internacionales, relativos a la deserción, sus causas y efectos. Finalmente, se proporcionan algunos antecedentes fundamentales relacionados con la deserción en el Instituto Profesional Duoc UC y el perfil de estudiantes, de modo de plantear medidas remediales para el mejoramiento de la tasa de retención que se hagan cargo de las características tanto de la institución como de sus estudiantes.

La segunda etapa de la investigación, se lleva a cabo una revisión bibliográfica que permite exponer aspectos fundamentales relacionados con el capital intelectual, la gestión del conocimiento, las comunidades de práctica y bienes intangibles como base para el diseño e implementación de comunidades de práctica, revisando las principales teorías y tendencias en este campo.

En cuanto a la tercera etapa de la investigación, se aborda el diseño de una comunidad de práctica que aborde el tema de la deserción, teniendo como principal insumo un análisis FODA realizado para efectos de este estudio. En este contexto se plantea la estructura, el funcionamiento y el soporte tecnológico que se empleará en la implementación de la comunidad de práctica.

Finalmente, se elaboran las conclusiones de la tesina con relación al problema analizado, fundamentando los resultados obtenidos y las recomendaciones que se hacen a la institución y principalmente a la carrera en estudio a fin de promover adecuadamente la implementación de la comunidad de práctica.

Marco Teórico

Chile, de la misma forma que el resto de los países de Latinoamérica ha incrementado de manera importante la matrícula en la educación superior, en los últimos 30 años, siendo especialmente notorio el cambio entre los 370.000 estudiantes en el año 1991 a los más de un millón de estudiantes en el año 2021, cifra que casi triplica la existente en 1991. El incremento de la matrícula en la educación superior se explica en gran medida por el enorme incremento de la asignación de recursos para ayudas estudiantiles los cuales en el año 2021 ascienden a un monto de \$ 2.640.488 millones, lo que ha permitido el acceso a la educación superior por parte de los quintiles de menores ingresos del país.

Para el año 2022 y sucesivos, se ha anunciado recientemente un nuevo aumento de la cantidad de becas y ayudas estudiantiles en general, tanto en monto como en número de becas que estarán disponibles, lo que hace suponer que seguirá creciendo en número de jóvenes que podrán acceder a la educación superior.

Otro factor que influye en el aumento de la matrícula tiene su origen en las políticas educacionales, que han influido en un aumento de los años de escolaridad obligatoria de la población, por lo que actualmente es cada vez mayor el número de estudiantes que termina la enseñanza media y se convierten, en consecuencia, en potenciales candidatos a ingresar a la educación terciaria. Adicionalmente a lo anterior, y como consecuencia del crecimiento económico y de la creciente participación de Chile en el comercio internacional, el mercado laboral exige hoy trabajadores con mayores competencias y con las certificaciones correspondientes, situación que ha generado un aumento de las exigencias que las empresas y organizaciones plantean al momento de contratar personal, lo que finalmente redundará en un mayor interés y valoración de la obtención de un título, técnico o profesional, como una forma de producir movilidad laboral y por ende movilidad social.

La distribución de matrícula de la Educación Superior entre Universidades, Institutos Profesionales y Centros de Formación Técnica se presenta bajo la siguiente distribución durante el año 2021 a 62,7 %, 24,2 % y 13,1 %.

Anualmente una gran cantidad de jóvenes egresados de la enseñanza media decide proseguir estudios superiores; algunos ingresarán a la universidad tradicional, otros a la universidad privada y un gran número de ellos finalmente opta por un Instituto Profesional o un Centro de Formación Técnica (CFT), representando estos dos últimos tipos de instituciones el 37% de la matrícula total del sistema.

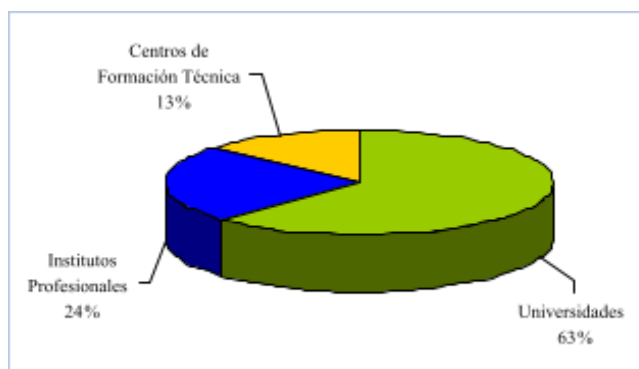


Gráfico 1 Participación relativa de las instituciones de educación superior en la matrícula total del sistema, 2021, fuente: Consejo Nacional de Educación, INDICES, base de datos 2021.

Adicionalmente, un contingente de trabajadores, en búsqueda de mejores oportunidades de empleo y salario, decide iniciar estudios superiores. Muchos de ellos eligen un Instituto Profesional o un Centro de Formación Técnica, motivados principalmente por la no exigencia de requisitos para el ingreso, el costo de los aranceles y un menor tiempo de duración de las carreras.

Deserción en el sistema de educación superior

No obstante lo auspicioso de las cifras anteriormente señaladas, a pesar del gran incremento en la matrícula, el aumento de la cobertura, el acceso a la educación superior de los quintiles de menores ingresos y la mayor asignación recursos para de ayudas estudiantiles, subsiste en el sistema una problemática que ha sido abordada desde diferentes focos y que tiene relación con la deserción estudiantil, entendiéndose por deserción el abandono voluntario del sistema, es decir, una situación que enfrenta el estudiante cuando aspira y no logra concluir su proyecto educativo.

Al finalizar el primer semestre académico de cada año, los índices muestran una disminución en los estudiantes de inicio, cifra que aumenta al finalizar el primer

año de estudios. De esta última cifra, un porcentaje se refiere a deserción propiamente tal y el restante se debe a aquellos alumnos eliminados por causales académicas al finalizar su segundo semestre de estudios. Según cifras del Mineduc, al término de una carrera, los porcentajes de retención son 51% para las universidades, 37% para los institutos profesionales y 37% para los centros de formación técnica, cifras promedio a nivel nacional. Estos índices de deserción implican un serio problema que debe enfrentar la institución, los docentes, las familias de los estudiantes, los propios estudiantes y, en definitiva, la sociedad en su conjunto.

La deserción tiene implicancias sociales en términos de las expectativas de los estudiantes y sus familias; implicancias emocionales por la disonancia entre las aspiraciones de los jóvenes y sus logros, así como también importantes consecuencias económicas tanto para las personas como para el sistema en su conjunto. Adicionalmente, quienes no concluyen sus estudios se encuentran con una situación de empleo desfavorable respecto a quienes terminan. Por una parte, la institución debe afrontar la caída de sus ingresos y, por ende, se vulneran algunos de los proyectos de inversión en bibliografía, tecnología e infraestructura y otros planes de desarrollo institucional.

Desde la perspectiva de los docentes, la disminución de la cantidad de alumnos se refleja en una caída de la asignación horaria por docente y de su remuneración, ya que, en general, los contratos de los docentes son por hora de clases. Esto significa, muchas veces, que los docentes buscan oportunidades en otras instituciones o simplemente relajan sus niveles de exigencia para evitar la deserción, en el entendido que muchos docentes piensan que la deserción se produce principalmente por los niveles de rendimiento de los estudiantes, lo que evidentemente pudiese generar un impacto en la calidad con la que se imparten los programas académicos.

Cuando un estudiante deserta, la familia siente que “ha botado el dinero”, ya que han invertido en el pago del arancel sin obtener el producto deseado a cambio (el título técnico o profesional). En este mismo ámbito, el costo para el estudiante es también considerable, posee estudios incompletos que no lo habilitan para encontrar una buena posición de empleo, acarrea una carga de frustración y decepción con el sistema y consigo mismo, además de la carga financiera que esto implica en el caso de

estudiantes que han accedido a sistemas de financiamiento con el CAE u otros disponibles en la banca privada.

Finalmente, la sociedad en su conjunto asume el costo de la existencia de personas con estudios superiores incompletos ya que la educación es un factor de formación de capital humano, necesario para producir crecimiento económico en el país. La deserción conlleva a que los individuos detengan la posibilidad de continuar con sus estudios y a su vez dejar de incrementar su nivel de bienestar, medido como nivel de ingreso, ya que su valoración para el mercado laboral será baja, buscando empleo por debajo de sus capacidades o iniciando la búsqueda de una nueva alternativa de estudios, con el consiguiente atraso para incorporarse a la vida productiva y al mismo tiempo atrasando el mejoramiento del bienestar social.



Figura 1 Efectos de la deserción de los diferentes actores involucrados, elaboración propia

Durante el proceso de admisión, es el momento en el que el estudiante desarrolla su primer contacto con la institución y conforman sus primeras impresiones en lo relativo a las características de infraestructura, ambiente, organización, foco en los estudiantes y otras, a través de la calidad de la atención recibida, la orientación para la elección de una carrera y las expectativas acerca del campo ocupacional y la renta. En esta etapa pueden producirse decepciones tempranas si es que las expectativas del estudiante no se aprecian como satisfechas por parte de la institución y eso generaría, en el caso de producirse la matrícula, factores de riesgo para una futura deserción.

Un segundo factor tiene relación con la inserción del estudiante en la institución, es decir, en la transición desde la enseñanza media a la educación superior, especialmente en el período correspondiente al primer semestre. Los estudiantes se

insertan en un ambiente en el que la responsabilidad personal es prioritaria, el ambiente se hace más frío e impersonal que el del colegio y la participación de la familia se hace más reducida. Esto hace que surjan muchos problemas de ajuste y adaptación, generando entonces un mayor riesgo de deserción temprana, produciéndose los mayores índices de deserción antes de terminar el primer año. Una gran parte de la deserción en este período se produce no por problemas de rendimiento académico sino más bien por dificultades en la adaptación al sistema y desorientación del estudiante en lo relativo a los énfasis de la carrera, el tipo de asignaturas, la modalidad de clases y otros factores que finalmente redundan en que el estudiante decide desertar.

La deserción puede comprenderse como resultado de la combinación y efecto de distintas variables. En éstas se encuentran características académicas, vocacionales, institucionales, familiares, individuales y las expectativas laborales. Estas influyen en la integración social y académica, las cuales a través del grado de motivación del estudiante provocan un efecto positivo, aumentando la probabilidad de permanecer o negativo, presentando mayor probabilidad de desertar. Es un problema relevante por su magnitud, tanto a nivel de sistema como de las instituciones, ya que afecta a la mitad de los estudiantes a nivel promedio, con algunas variaciones según sea el tipo de institución de educación superior.

En cuanto a su impacto en los estudiantes y sus familias tiene implicancias negativas, sobre todo en los sectores de menores ingresos, ya que afectan a todo el grupo familiar, que usualmente hace importantes esfuerzos por financiar los estudios de algunos de los hijos.

La deserción estudiantil es uno de los problemas que aborda la mayoría de las instituciones de educación superior de toda Latinoamérica. A través de distintas investigaciones, se da cuenta de un número importante de estudiantes que no logran culminar sus estudios universitarios, con el consecuente costo social asociado a este fenómeno. En consecuencia, atendiendo al nivel de desarrollo económico y social que ha alcanzado el país, está claro que continuará incrementándose la matrícula superior en los próximos años, por tanto, si no se aborda con prontitud el tema de la deserción, el problema puede hacerse aún mayor.

Deserción en el Instituto Profesional Duoc UC

Si bien existe amplia literatura respecto del fenómeno de la deserción escolar, los estudios referidos al segmento de la educación superior son más escasos y fundamentalmente focalizados en la deserción universitaria, dejando de lado la realidad de los Institutos Profesionales. Esto último es especialmente relevante al momento de analizar la deserción, dado que el perfil de los estudiantes difiere del perfil de los estudiantes universitarios, tanto en el aspecto socio económico como el tipo de enseñanza media de origen y las características de disponibilidad de tiempo de los estudiantes, por cuanto un número importante de alumnos de carrera, son a su vez trabajadores que se han integrado a la educación superior. El análisis y propuesta de un plan de mejoramiento de la deserción requiere, necesariamente, una caracterización del estudiante según el tipo de institución, dado que responden a realidades diferentes y existen variables determinantes de deserción que no se comportan de la misma forma en diferentes tipos de instituciones. En este caso, el estudio se centra en los alumnos de la Escuela de Informática y Telecomunicaciones, específicamente de la carrera Ingeniería en Informática.

Perfil del estudiante Instituto Profesional Duoc UC

El perfil se establece con el objeto de relevar características distintivas de los estudiantes de inicio y, de esa forma, orientar de mejor manera las decisiones acerca de remediales, medidas para la retención y otras instancias de apoyo relevantes para el éxito en el desarrollo de la vida académica de los estudiantes de la carrera. Los principales resultados del estudio de Perfil de Ingreso se muestran a continuación:

Estudiantes por Género y Jornada

Género	Diurno	Vespertino
Hombres	64,3%	69,1 %
Mujeres	35,7%	30,9 %

Tabla 1. Estudiantes por género de la carrera Ingeniería en Informática.
Fuente: Sistema de registro curricular, Instituto Profesional Duoc UC, 2021

Situación Laboral por Jornada

Situación Laboral	Diurno	Vespertino
-------------------	--------	------------

Trabaja	31,6 %	62,5 %
No trabaja	68,4 %	37,5 %

Tabla 2. Situación laboral de estudiantes de la carrera Ingeniería en Informática.
Fuente: Fichas de admisión, Instituto Profesional Duoc UC, 2021

De acuerdo con los datos disponibles a nivel nacional, a través de los antecedentes que se recopilan en el proceso de admisión, el promedio (tanto femenino como masculino) de edad de los estudiantes de ingreso a la institución es de 23 años, lo que implica en promedio un rezago de 5 años desde el egreso de la enseñanza media.

Origen por tipo de establecimiento

Municipalizado	Subvencionado	Particular pagado
40,8 %	51,1 %	8,1 %

Tabla 3. Origen de los estudiantes de la carrera Ingeniería en Informática.

Fuente: Fichas de admisión, Instituto Profesional Duoc UC, 2021

Como se desprende de la tabla anterior, más del 90% de los estudiantes proviene de establecimientos con algún tipo de aporte estatal.

Origen por tipo de enseñanza

Científico Humanista	TP e Industrial	Otros
44,4 %	52,5 %	3,1 %

Tabla 4. Origen educacional de estudiantes de la carrera Ingeniería en Informática.

Fuente: Fichas de admisión, Instituto Profesional Duoc UC, 2021

Los antecedentes anteriormente señalados permiten efectuar la siguiente caracterización respecto del perfil de ingreso de los estudiantes de la carrera Ingeniería en Informática del Instituto Profesional Duoc UC:

1. En general se trata de estudiantes que en una proporción importante desempeñan alguna actividad laboral, con predominio de trabajadores de jornada completa para el caso de los estudiantes vespertinos y empleos part time y esporádicos en el caso de los de jornada diurna, situación que se manifiesta en todas las sedes de manera similar.
2. De acuerdo con el tipo de establecimiento del que provienen y según antecedentes relativos a los niveles de ingreso que los estudiantes señalan, un

porcentaje importante de ellos pertenece a los tres primeros quintiles de ingreso, es decir, a los sectores de menores ingresos.

3. En general, un número elevado de estudiantes de la jornada vespertina ingreso a la carrera Ingeniería en Informática, con promedio de rezago de 5 años, lo que implica que son estudiantes que se han integrado tardíamente a la educación superior por tener la condición de trabajador o que han sido desertores de otra institución de educación superior.

Datos estadísticos sobre deserción institucional

Ha sido una preocupación constante, el destinar esfuerzos a comprender y a aplicar medidas que refuercen la retención de estudiantes, no solo en consideración de los costos institucionales en términos de costos financieros y prestigio, sino también en consideración de los costos personales que implica para el estudiante. De esta forma, se aplican desde el año 2015 diversas acciones que se orientan a mantener tasas de retención adecuadas. Muestra de ello son los planes de reprogramación de deuda de los estudiantes y los planes anuales de recuperación de estudiantes desertores, que se aplican desde el año 2017, los que permiten recuperar anualmente una cantidad de estudiantes que en los años anteriores han desertado voluntaria o forzosamente.

Las tasas de retención son revisadas periódicamente, a través de los estudios que proporciona la Secretaría de Estudios y se analizan tanto a nivel de Consejo Directivo como de cada sede y carrera en particular. De esta forma, se cuenta con información que permite orientar la toma de decisiones en el ámbito de las acciones a desarrollar para el fortalecimiento de la retención estudiantil. De acuerdo con los retiros formalizados de los que dispone la institución, una parte importante de ellos obedece a una causal económica. Como se menciona en la descripción del perfil de ingreso de los estudiantes, éstos pertenecen en general a los quintiles de menos recursos, lo que los hace muy vulnerables y los convierte en grupos de riesgo ante el fenómeno de la deserción.

Una segunda causa de importancia tiene que ver con la situación laboral de los estudiantes, especialmente en la jornada vespertina. Los estudiantes trabajadores se

enfrentan a la doble exigencia laboral y académica y muchas veces esta situación deriva en la decisión de abandonar los estudios para poder cumplir con las exigencias que le demanda su desempeño laboral.

Una tercera causa tiene relación con los aspectos personales e institucionales. Un porcentaje de estudiantes no desarrolla los niveles adecuados de motivación para mantenerse dentro del sistema. Las encuestas de desempeño docente semestrales y la encuesta anual de satisfacción, presentan indicadores que permiten razonablemente concluir que la causal de insatisfacción con los aspectos pedagógicos es relativamente menor a otras causales. No obstante, lo anterior, es deseable que la institución avance en el diseño de acciones oportunas y eficientes para el mejoramiento de las tasas de retención. Los registros institucionales, obtenidos a través del sistema de registro curricular, señalan que la deserción estudiantil de la carrera en estudio alcanza un 8,9 %, como promedio histórico de 3 años, desde 2017 a 2020. En promedio, la institución alcanza en general 12,7% de deserción durante el mismo periodo de tiempo

La nueva economía o economía del conocimiento.

Los nuevos modelos económicos han permitido que la disciplina de la gestión del conocimiento se haya transformado en un elemento importante de considerar dentro de las ventajas competitivas de una empresa y, obviamente, en las instituciones de educación también constituye un factor relevante en las necesidades de crecimiento y desarrollo sustentable. Así, en el contexto de una nueva economía, se propone una serie de desafíos estratégicos que emergen para las instituciones de educación superior. Dichos desafíos se asocian a la creación de conocimiento avanzado y la formación de capital humano avanzado en un marco de calidad y pertinencia. Con el paso del tiempo y los avances tecnológicos, se ha producido una serie de revoluciones en todos los ámbitos. Principalmente se destaca internet y sus derivados (correos electrónicos, foros, webs, blogs, facebook, etc.), lo que ha provocado un importante cambio de paradigma, relacionado a la forma de generar y aprovechar el conocimiento.

En esta misma línea, la aparición de la llamada nueva economía viene impulsada por:

- El fenómeno de la globalización, que interrelaciona las economías de zonas geográficamente dispersas mediante la internacionalización de las empresas, el flujo de capitales, bienes, servicios y personas, y la apertura de nuevos mercados.
- El fenómeno de las TIC, y en especial de Internet, que ha puesto en escena mundial un incremento significativo en las posibilidades de comunicación y transmisión de información y conocimiento.
- La tendencia de las empresas e instituciones a organizarse de forma más distribuida, fomentando la aparición de redes geográficamente dispersas y descentralizadas.
- Una creciente intensidad en la aplicación del conocimiento en la producción de bienes y servicios.

A pesar de que este concepto se relaciona principalmente con la actividad empresarial, en el sentido de que busca crear valor y aumentar beneficios económicos para la empresa, resulta totalmente obvio que es fundamental en instituciones con carácter educativo.

Las empresas emplean las tecnologías de información y diseñan modelos de negocios que enfatizan la creación de valor virtual, recomponen la operación de sus sistemas internos y desarrollan ventajas competitivas a partir de su capital intelectual. De la misma forma, las instituciones de educación superior deben invertir esfuerzos y recursos para gestionar el conocimiento de los integrantes de la comunidad académica y convertirlo en capital explícito, generando valor a través del funcionamiento de las redes de comunicación.

Bajos los conceptos de la economía del conocimiento, es necesario prestar especial atención al rol que desempeña la información, la tecnología y el aprendizaje, toda vez que la formación de capital humano con competencias para trabajar con

tecnologías de la información para producir conocimiento y aplicarlo creativamente en la resolución de problemas es clave para la productividad y la competitividad.

La rápida creación de nuevo conocimiento y la mejora del acceso a las bases del conocimiento así constituido, en cualquier forma posible (educación, capacitación, transferencia de conocimiento tecnológico, difusión de innovaciones) son factores que aumentan la eficiencia económica, la calidad de los bienes y servicios y la equidad entre los individuos, las categorías sociales y las generaciones.

Es indesmentible que la economía actual se ha visto influida por los cambios que se han generado en los últimos años, cambios principalmente generados por los avances tecnológicos y el surgimiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) que se han integrado, en mayor o menor grado, en todo tipo de institución y organización, permitiendo no sólo mejorar las organizaciones en su interior sino que también ha permitido la globalización y ha proporcionado nuevas alternativas de comunicación y la manipulación de información a través de la difusión on-line y alta disponibilidad, es decir, la información está siempre disponible independiente de la ubicación geográfica.

La información que se genera en cada institución, asociada a los distintos contextos, genera experiencia que se transforma en conocimiento para los miembros de la organización, lo que sumado a las habilidades personales de cada individuo termina generando capital intelectual, el que puede ser utilizado en la estrategia de la organización.

El rol del conocimiento en las organizaciones, la gestión de este recurso en torno a aprovechar las oportunidades de desarrollo que ofrece y el empleo de las tecnologías de información son herramientas fundamentales para la implementación de sistemas de gestión del conocimiento, como base para el desarrollo de capital intelectual.

Finalmente, el capital intelectual termina transformándose en el elemento diferenciador que proporcionará a la organización innovación a través de la reutilización y apoyo de la habilidad de las personas que la integran. Esta sociedad digitalizada forma parte de la empresa, y considera al conocimiento y las habilidades de

cada miembro de forma independiente, sino que estos elementos, que la empresa emplea, permiten poner en forma integrada este conocimiento transformándolo en práctica, en conocimiento utilizable.

A pesar de que los activos intangibles no se pueden ver y no se pueden tocar, es posible identificar de forma clara su presencia dentro de un ámbito empresarial como, por ejemplo:

- Toda institución posee personas que cuentan con ciertas habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos, que, si bien no son parte de la empresa, es decir, la persona se lo lleva cuando se cambia de empresa o es despedida, podemos considerar que su labor como trabajador integra estas características y son precisamente estas las que establecen la diferencia de cada uno dentro de su institución.
- Existe también un conocimiento que definitivamente forma parte de la empresa y está relacionado con la cultura institucional y todos los procedimientos que se han desarrollado y se han aprendido considerando la información o conocimiento que se ha logrado adquirir, sin apoyo de la tecnología y obviamente con el apoyo que esta nos brinda mediante sistemas informáticos y bases de datos, que hoy en día actúan como una importante herramienta de apoyo incluso en la toma de decisiones a nivel estratégico.

Gestión del conocimiento y las comunidades de práctica.

Existen variadas definiciones para gestión del conocimiento dependiendo si el enfoque es cultural, tecnológico o industrial, pero de forma sencilla es posible decir que se trata de un campo interdisciplinario que permite administrar el conocimiento de forma compartida a través de la creación de redes de confianza. Permite compartir ideas, aprender de la experiencia, permite analizar las ideas y los hechos, estableciendo un lenguaje común, y construyendo una cultura para la empresa. La Gestión del conocimiento puede ser descrita como el proceso sistemático de detectar, seleccionar,

organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor. La gestión del conocimiento es un concepto complejo de definir o conceptualizar debido a que:

- No se trata de cubrir solamente el conocimiento individual, sino el de la organización en su conjunto.
- Permite saber cómo actuar en ciertas circunstancias, como lograr con éxito un trabajo a partir de ciertas instrucciones e indicaciones.

Un fuerte apoyo a la Gestión del Conocimiento son las TIC, ya que soportan y la mantienen con sus recursos en logística, permitiendo generar y mantener gran volumen de datos, difundir, transferir y administrar conocimiento mediante técnicas y metodologías. Lo anterior genera un nuevo concepto denominado comunidad de práctica.

“Una comunidad de práctica (CP) es un grupo de personas ligadas por una práctica común, recurrente y estable en el tiempo, y por lo que aprenden en esta práctica común. Dicha práctica concierne un abanico muy amplio y va desde frecuentes discusiones en la cafetería hasta la solución colectiva de problemas difíciles” (Wenger, 1998a; Wenger, 1998b; Wenger y Snyder, 2000).

Es importante destacar que una comunidad de práctica no es una comunidad de investigación o una comunidad científica, toda vez que la base está en la experiencia práctica de sus participantes y la gestión compartida del conocimiento acumulado por cada uno de los miembros de la comunidad.

La gestión del conocimiento en el ámbito de la educación debiese orientarse a la creación colaborativa y para esto existen plataformas específicas reconocidas para este entorno que generan la posibilidad de trabajar y que consideran todos los elementos necesarios para desarrollar una comunidad de práctica. No obstante que hay variadas herramientas y plataformas conducentes a la implementación de comunidades de práctica, existen importantes factores que deben funcionar en torno a la comunidad,

como por ejemplo, las comunidades de práctica, deben permitir que en forma organizada y ordenada, los participantes interesados todos en un tema común, sin necesidad de pertenecer a la misma unidad funcional, ni a la misma empresa, puedan aportar con sus puntos de vistas, sin necesidad de trabajar con los paradigmas establecidos por la institución a la generación de conocimiento utilizable.

La conformación de una comunidad de práctica tiene un camino que considera un modelo inicial, donde se transfiere de una administración tradicional a una que incorpora elementos intangibles y que considera la identificación de competencias, se focalizan capacitaciones, se administra el conocimiento, se implementa una base tecnológica con integración de elementos como internet y sus derivados. Un modelo intermedio, donde lo intangible se debe transformar en algo visible, con alineamiento del conocimiento estratégico y finalmente un modelo avanzado donde el resultado del conocimiento se genera por aprendizaje y a través de comunidades de práctica se estructuran espacios de trabajo con visiones compartidas e intereses comunes.

Como ideas claves, se destaca que la gestión del conocimiento favorece el desarrollo de los integrantes aportando sus ideas, experiencias y el de la institución, evitando que el conocimiento se pierda cuando dejan de trabajar en esta. Todo lo anterior es una ventaja que puede ser aprovechada en beneficio de la institución, solo si el conocimiento acumulado es efectivamente aplicado por los participantes de la institución en la resolución de problemas. Estas comunidades generalmente no se estructuran respondiendo a decisiones gerenciales, también es cierto que su nivel de productividad en función de una empresa puede ser altamente satisfactorio llegando a transformar la dinámica organizacional. Por ende, resulta clave estimular su existencia.

- El nivel gerencial debe focalizar sus intereses en aspectos relevantes para la productividad y los miembros de la comunidad o comunidades de práctica.
- Dentro de la Comunidad de Práctica debe existir un líder que más que coordinar el trabajo como tal, propicie un ambiente que facilite la interrelación de sus miembros.

- Debido a la naturaleza estructural de las Comunidades de Práctica, debe facilitarse y estimularse a las personas para que puedan hacer sus aportes, sin que por ello desatiendan sus otras labores.
- Teniendo presente que es sumamente complicado cambiar la cultura de una organización, es recomendable que el conocimiento generado en las Comunidad de Práctica se maneje como un aporte al cuerpo de valores que maneja la empresa o que establece a través de su misión y visión.
- Se deben generar espacios para que los involucrados puedan analizar situaciones de manera conjunta y también compartan informaciones.

Para la implementación de una comunidad de práctica, es necesario, en primer lugar, identificar claramente los elementos que la componen: experiencia, liderazgo compartido, estructura, motivación, intercambio e identidad, todos ellos factores necesarios para que la comunidad de práctica opere de manera correcta y se constituya en un aporte para sus integrantes y para la organización. Se trata de rescatar y compartir las experiencias de los integrantes, guiados por una motivación profunda hacia el tema o dominio de la comunidad, con una estructura de soporte que permita el adecuado intercambio, generando sentido de pertenencia e identidad para los participantes.

La comunidad de práctica puede ser definida como un grupo más o menos heterogéneo de personas con distintas experiencias y niveles de formación que comparten un interés común por una problemática concreta de estudio. Es decir, es una red de personas que comparten preocupaciones e intereses comunes en un asunto determinado y que comparten experiencias y conocimiento en torno al tema de interés.

En palabras exactas de Wenger, McDermott y Snyder (2002), es “un grupo de personas que comparten una preocupación, un conjunto de problemas o un interés común acerca de un tema, y que profundizan su conocimiento y pericia en esta área a través de una interacción continuada”.

Los elementos mencionados se presentan en la siguiente ilustración.



Figura 2 La comunidad de práctica y sus componentes. Universidad, Redalyc, 2011.

Fuente: BOZU, Zoia y IMBERNON MUÑOZ, Francesc.

Como se ha comentado, el primer paso para constituir una Comunidad de Práctica no debe centrarse en la tecnología. El primer paso consiste en encontrar un tema común para compartir, que aporte valor a la organización, que sea apasionante y para cuyo desarrollo se requiera de la participación de los demás.

La idea es alinear los objetivos estratégicos de la organización con los intereses de las personas y desarrollar una comunidad que se fundamente en la reciprocidad y la confianza. Para ello, es necesario reforzar los lazos afectivos y los vínculos que las unen. Todo se basa en las relaciones personales y en desarrollar un sentimiento de identidad común. Para potenciar y desarrollar este tipo de relaciones se hace necesaria la existencia de un Coordinador de la Comunidad. Esta persona no necesariamente es un experto en la materia de interés de la comunidad, sino que su función es crear y reforzar las conexiones entre los miembros, por lo que debe ser una persona respetada y reconocida por la comunidad, por lo que resulta clave la elección del Coordinador.

Una vez constituida la Comunidad de Práctica, es necesario verificar que las personas disponen del tiempo y la motivación suficiente para ayudarse entre sí y mejorar con ello su capacidad de resolución de problemas. Por otro lado, se debe facilitar la comunicación dentro de la comunidad. Este es el punto en el que se hace necesario el uso de las Tecnologías de la Información. Cada tipo de conocimiento tiene

un canal que le es más adecuado, lo óptimo consiste en encontrar la mejor combinación en cada caso. Cuando se dispone de diferentes maneras de establecer la conexión entre las personas (encuentro presencial, internet, teléfono u otro.), la utilidad del canal crece exponencialmente. También es importante destacar que una comunidad es algo vivo que hay que motivar día a día. De nada sirve dedicar mucho esfuerzo y recursos al principio si luego se deja morir por inanición.

El verdadero motor de la Gestión del Conocimiento está en la voluntad de las personas por compartir este conocimiento, y la tecnología, no deja de ser un facilitador que puede ayudar mucho si se emplea de forma adecuada, pero en ningún caso es el punto central. Lo anterior, puede resumirse en la siguiente figura, que muestra elementos claves para el éxito de la implementación y del funcionamiento de una comunidad de práctica desde el punto de vista de la comunidad como un todo, sus integrantes y la organización que promueve la existencia de una comunidad de práctica:

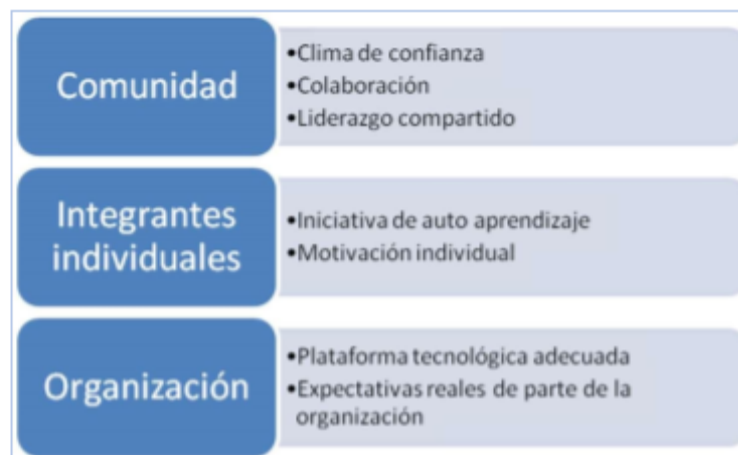


Figura 3 Elementos clave para el éxito de una comunidad de práctica, Elaboración propia, 2021.

Marco Metodológico

Para el desarrollo de este estudio se planteó un diseño cualitativo descriptivo, en base a la teoría fundamentada y método comparativo constante. Las técnicas de recolección de información fueron entrevistas semiestructuradas y lectura de textos, (Strauss y Corbin, 2002). Los resultados del estudio develan que, la deserción de los alumnos en la carrera Ingeniería en informática de la sede plaza norte DUOC, se basan en factores atribuibles al alumno y factores atribuibles al docente, destacándose entre los factores académicos del profesor, las inadecuadas prácticas pedagógicas, enseñanza centrada en el docente y descontextualizada, como las que mayormente inciden en la deserción del estudiante.

Respecto de los factores académicos del alumno, se visualizan problemas de aprendizaje y bajo rendimiento académico como causas preponderantes al desertar. La muestra fue intencional, no probabilística donde la selección de las unidades “se ajusta a criterios relacionados con las características de la investigación” (Bisquerra, 2004:145). Se utilizó un muestreo de sujeto-tipo “el cual tiene como objetivo permitir profundidad, riqueza y calidad de la información, no considerando la cantidad, ni la estandarización” (Baptista, Hernández y Fernández, 2006: 566). La muestra está constituida por 7 profesores de la carrera Ingeniería en computación e informática y 3 profesores del área transversal de matemáticas.

Los instrumentos de selección de datos fueron lectura de textos y entrevistas semiestructuradas. En la etapa de “saturación teórica” se desarrolló el muestreo teórico hasta que los datos se tornaron repetitivos. Flick define el criterio de 'saturación teórica' de la siguiente manera: “el muestreo e integración de material nuevo se acaba cuando la “saturación teórica” de una categoría o grupo de casos se ha alcanzado, es decir, cuando no emerge ya nada nuevo” (Flick, 2004:79)

Los datos que emergen de las entrevistas, de las observaciones y de la lectura de textos, fueron reducidos en el proceso de codificación abierta. Durante este

proceso de codificación abierta los datos fueron desagregados, examinados y comparados en términos de sus similitudes y diferencias.

Análisis para el estudio

Este estudio, proyecta contribuir a la reflexión sobre los factores que tienen mayor relevancia en la deserción estudiantil en la educación superior. Así mismo fomentar y promover acciones complementarias a la educación, a través de las comunidades educativas, como es el desarrollo de habilidades psicosociales a través del fortalecimiento de espacios de participación y fomento de la organización, y a generar de espacios y eventos artísticos, deportivos, intercambios estudiantiles y docentes, reestructurando la carga horaria.

Por otra parte, desplegar procesos de enseñanza / aprendizaje, pertinentes a las realidades e intereses de los estudiantes, ampliar los espacios y mecanismos de participación institucional de los mismos, el acceso a un curriculum contextualizado, a actividades de aprendizajes centradas en el alumno, a sistemas de evaluaciones pertinentes y significativas. Por ello, se debe profesionalizar la formación pedagógica de los docentes, de modo que sus prácticas pedagógicas, sean pertinentes al contexto en que se desarrollan. Resulta, por lo tanto, importante y necesario continuar realizando investigaciones acerca de los factores inciden en la deserción estudiantil, de tal manera, contar con mayor evidencia científica de utilidad para los profesores, la comunidad educativa, científica y política, con el objeto de tomar acciones orientadas a disminuir la tasa de deserción en cualquier nivel educacional.

La técnica utilizada fue el análisis de contenido, basado en la Teoría Fundamentada, para interpretar los datos que emergen de las entrevistas y de la lectura de textos. Los datos fueron reducidos en el proceso de codificación abierta. Durante este proceso de codificación abierta, se levantaron las categorías mediante procedimiento inductivo, “sumergiéndose literalmente en el documento o situación para identificar los temas o las dimensiones más relevantes” (Bisquerra, 2004: 359).

Las categorías fueron numeradas consecutivamente siguiendo el orden de la recolección de datos, los que fueron examinados y comparados en términos de sus

similitudes y diferencias, donde se hace una descripción de las categorías buscando los referentes del marco teórico y los temas que emergieron de los propios sujetos con el Método Comparativo Constante. Los hallazgos encontrados se describieron por cada categoría; luego mediante una matriz de comparación, se identificaron las relaciones entre categorías en un proceso de codificación axial, desarrollando una red conceptual que resume los conceptos fundamentales y sus relaciones que igualmente son descritas para, posteriormente, realizar la discusión y finalmente la conclusión.

A partir de los datos recolectados se identificaron, cinco categorías causales de deserción:

- 1) Factores académicos del alumno.
- 2) Factor económico.
- 3) Factor familiar.
- 4) Factor sociocultural.
- 5) Factor motivacional.

Categoría factores académicos del alumno

En esta subcategoría se evidencia el factor motivación, el cual incide en la deserción de los alumnos del sistema educativo, lo cual se manifiesta con alguno de los siguientes registros. "...a la larga obtengo sólo malas notas, estoy mal, mejor me voy". "Su propia desmotivación lo va a llevar a querer dejar los estudios". De acuerdo con lo anterior, el alumno que no está motivado, no trabaja en clases, genera un bajo rendimiento académico que, finalmente, lo lleva a desertar. En consecuencia, surgen problemas de aprendizajes que se representan a continuación: "...el alumno ve que no le está yendo bien, prefiere retirarse de la institución".

Bajo este contexto, se incluyen algunos factores en donde inciden las prácticas pedagógicas tales como: la aplicación poco variada de estrategias didácticas y un manejo deficiente de éstas. Asimismo, prácticas pedagógicas inadecuadas y descontextualizadas de parte de los profesores, genera en los alumnos bajas expectativas y falta de proyección a través de la educación, no comprometiéndose con la recepción de contenidos en el aula. "Existe un consenso emergente acerca de que el

profesorado influye de manera significativa en el aprendizaje de los alumnos y en la eficacia de la escuela” (Cochran-Smith y Fries, 2005: 40).

En consecuencia, Darling-Hammond (2000:35) afirmó que el aprendizaje de los alumnos “depende principalmente de lo que los profesores conocen y de lo que pueden hacer”. Existe una falta de compromiso de parte del profesor en el desarrollo de su actividad pedagógica y en su relación con el alumno, además se aprecia un proceso enseñanza aprendizaje poco efectivo. En esta lógica, algunas características de un profesor poco comprometido con sus alumnos son: poca claridad en las instrucciones, elementos desfavorables en el aula, inadecuación o nivel poco apropiado de instrucción, poco incentivo de parte del profesor.

Categoría factores económicos.

Respecto de esta categoría, el análisis resuelve que la existencia de un alto porcentaje de alumnos que proviene de familias con problemas socioeconómicos y alumnos que trabajan para mantener sus estudios. Asimismo, algunas de las entrevistas destacan que: “...las necesidades económicas son tan grandes que deben buscar trabajo para apoyar a su familia, lo que incide en la deserción de la carrera, aunque cuente con algún tipo de beneficio o subvención. “...los hijos mayores ayudan a los padres a través de trabajos esporádicos”. En relación con lo expresado, el factor económico se asocia a la deserción al ligar la necesidad de los jóvenes de generar un ingreso, sea para aportar a su hogar paterno o para solventar gastos de la maternidad / paternidad y crianza de hijos propios o para satisfacer necesidades personales (Raczynski, 2002).

Por su parte Álvarez (2008), afirma que, si el joven tiene carencias o necesidades materiales, genera situaciones de vulnerabilidad, revelando una situación de pobreza en la familia, indicando ingresos económicos deficientes, lo que motivaría su ingreso al mundo laboral, restándole tiempo y educación a los estudios, posibilitando una deserción, Así mismo surge como producto de la imposibilidad de acceso o carencia de los recursos para satisfacer las necesidades físicas y psíquicas

básicas humanas que inciden en un desgaste del nivel y calidad de vida de las personas, provocando una posible deserción.

Categoría factores familiares.

El capital educacional de los padres (años de estudio) es un factor que muestra gran en los logros educacionales. De lo anteriormente expuesto en esta categoría, se evidencia que el bajo nivel educacional de los padres dificulta que el hogar pueda constituirse en instancia de apoyo a las actividades escolares, constituyéndose en un factor que incide directamente en la deserción. Lo anterior es confirmado por Marshall y Correa (2001), quienes concluyen que la escolaridad de los padres predice significativamente las tasas de retiro escolar, lo que remite a rasgos socioculturales asociados con la educación de los hijos y la valoración de la educación por parte de la familia.

Por otra parte, surge el factor de la disgregación familiar, en donde el alumno vive con familiares o terceros, alejado de sus padres o pueden vivir sólo con uno de ellos. Lo anterior se manifiesta en la siguiente textualidad: "... hay muchos alumnos que viven solos producto del cambio de pareja entre los padres y eso influye negativamente, en una posterior deserción escolar"; "... están más propensos a querer abandonar sus estudios sobre todo si la desintegración familiar es conflictiva". De Bucardo (1998: 29) señala que, "la desintegración familiar ejerce influencia en el rendimiento de los alumnos, pero puede ser disminuida a través de la influencia afectiva de la comunidad escolar".

Categoría factores socioculturales.

Esta subcategoría hace referencia al grupo de amigos y de iguales con que el alumno comparte cotidianamente. Cuando el grupo de pares interviene negativamente en el alumno puede provocar que éstos no actúen por sí solos y que se dejen llevar por los demás: "...al ser un grupo de pares constituidos por jóvenes discriminados que no tengan un futuro influyen negativamente". Cepeda y Caicedo (2007) expresan que los aspectos más importantes que ellos mencionan son: la influencia de sus compañeros, modelos predominantes, relación adolescente-adulto. García (2000) plantea que, un grupo de personas no bien adaptadas dentro de la institución y con bajo rendimiento, a la larga se perjudicarán buscando la aceptación del grupo. En este sentido, el grupo de pares o amigos pueden ser factores determinantes en la vida de los alumnos respecto de su rendimiento.

Dentro de esta categoría, las condiciones sociales y las relaciones comunitarias inciden en el desempeño educativo y en la permanencia o deserción de adolescentes en la educación superior. En concordancia con lo anterior, los entornos comunitarios empobrecidos donde existen niveles de violencia, inseguridad, tienen un impacto educativo negativo. De lo antes expuesto, se desprende que, el entorno comunitario desde un contexto vulnerable, afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de los estudiantes o de la sociedad en su vida, gatillando el abandono del proceso de formación universitaria.

Categoría motivacional.

En esta categoría, el factor motivacional se asocia con la deserción, lo cual se reafirma en la siguiente textualidad: "...el alumno no tiene ganas de estudiar y no visualiza sentido al estudio, obviamente evalúa su salida de la institución, porque siente que eso no es lo suyo, tal vez le cuesta aprender, le resulta aburrido los contenidos, no le entiende al profesor o solamente no le agrada".

Los factores motivacionales se relacionan e influyen en la manera de pensar del estudiante, las metas que establece, el esfuerzo y persistencia que manifiesta (Díaz-Barriga y Hernández, 2007). Por su parte Chiavenato (1998), señala que la ausencia de motivación genera que el objetivo del estudio universitarios se haga complicado.

De lo anterior se desprende que el factor motivacional que entrega tanto la escuela de informática, así como el docente al alumno es deficiente, provoca la falta de interés o voluntad de éste, hacia las diversas situaciones y actividades que debe enfrentar.

Análisis de los resultados

Para el desarrollo del análisis y considerando los antecedentes recopilados, el análisis FODA será el instrumento de apoyo para evaluar la situación actual de la carrera y de esta manera organizar la planificación estratégica de acciones a corto, mediano o largo plazo. Esta herramienta de análisis permite establecer líneas específicas de trabajo en la planificación institucional, considerando tanto las características internas – debilidades y fortalezas – como las externas – oportunidades y amenazas – que generan variables controlables y de contexto al objeto de elaborar estrategias, planes de acción, medidas correctivas y proyectos de mejora institucional.

El análisis FODA tiene variadas aplicaciones en el estudio de las características de una organización, un problema en particular, un proyecto, un producto y puede ser utilizado en diferentes niveles de una organización. En el estudio de la problemática de la deserción en el Instituto Profesional DUOC, se ha determinado realizar un análisis FODA a fin de relevar debilidades y fortalezas institucionales en torno al fenómeno de la deserción, enfocando el análisis en la búsqueda de estrategias para combatirla. De esta forma, se constituyen grupos de análisis que llevaron a cabo sesiones de trabajo para levantar un análisis FODA en particular para la carrera Ingeniería en Informática en relación con la deserción estudiantil. Posteriormente estos informes fueron analizados y dieron origen a un reporte de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas. La metodología de trabajo para la realización del análisis por parte de los grupos que participaron es la siguiente:

1. Se conformaron 3 grupos de trabajo: Jefes de Carrera – Coordinadores- Docentes, considerando las jornadas diurna y vespertina.
2. Cada grupo de trabajo recibió un documento con elementos que contextualizan el fenómeno de la deserción en el Instituto Profesional DUOC, el que contiene definiciones básicas, datos de tres años con las tasas de deserción institucionales y datos de deserción del sistema de educación superior en Chile.

3. A los participantes se les solicita describir y discutir fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el marco del tema en discusión y elaboran un reporte final consensuado.
4. Finalmente se elabora un informe resumen de los reportes recibidos de los tres grupos participantes, se construye una matriz FODA y se elaboran las conclusiones correspondientes, identificando las posibles estrategias factibles de aplicar.

De acuerdo con lo señalado anteriormente, se concluyen los siguientes elementos como resultado final del análisis realizado:

Fortalezas

Jefes de Carrera altamente empoderados de la gestión y conocimiento de la carrera, sus estudiantes y docentes.
Jefes de Carrera con experiencia laboral en el área de especialidad de la carrera, además de formación específica en el área expresada a través de un título habilitante.
Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia suficientes en cantidad y calidad.
Centros de Práctica en convenio, lo que permite, a través de la gestión de los Jefes de Carrera, garantizar a todos los egresados un lugar para el desarrollo de la práctica laboral.
Diseño formal y aplicación permanente de un sistema de inducción a los estudiantes e ingreso de cada año.
Sistemas de remediales en área lenguaje y matemática institucionalizado y disponible para todos los estudiantes que rinden las respectivas pruebas de diagnóstico.

Aranceles de carreras adecuados a las características socio económicas de los estudiantes, sumado a sistemas de pago flexibles de acuerdo con la realidad de cada estudiante.
Equipo de docentes calificados, con experiencia laboral en el área específica de las asignaturas que imparten y con experiencia docente.
Sistema de Perfeccionamiento Docente implementado, que se orienta al desarrollo de competencias en metodología, evaluación y modelo educativo.
Alto grado de compromiso institucional de los docentes, que se refleja en una constante preocupación por el rendimiento de los alumnos.
Sistema de apoyo a los estudiantes para la orientación en la búsqueda y postulación a becas y créditos para la educación superior.
Abundante información, confiable y oportuna acerca del quehacer académico de cada uno de los estudiantes.

Debilidades

Formación de cursos de inicio con estudiantes de perfiles heterogéneos.
Preparación pedagógica de los docentes con niveles disímiles
Falta de sistematización en el análisis de las causas de la deserción estudiantil.
Docentes sin asignación horaria para atención de estudiantes fuera del aula.
Débil seguimiento de asistencia y morosidad. El seguimiento es de carácter global y no encuentra segmentado por carrera y jornada.
Pocas instancias de coordinación entre docentes.

Falta de criterios formalmente establecidos para la selección y asignación de profesores a los cursos de inicio de cada carrera.
Falta de mecanismos formales de coordinación entre Jefes de Carrera entre sedes.
Jefes de Carrera con asignaciones horarias disímiles

Oportunidades

Mejoramiento de los sistemas de información pública acerca de educación superior, lo que permite a las instituciones disponer de información abundante y actualizadas acerca de matrícula, deserción y otras variables.
Aumento sostenido de la cobertura de la educación superior en Chile.
Mejoramiento del acceso a herramientas tecnológicas por parte de todos los segmentos socioeconómicos y para las instituciones.
Disponibilidad de plataformas y software libre que apoyan los procesos de comunicación.
Institucionalización de los mecanismos de aseguramiento de la calidad
Aumento de la oferta de nuevas modalidades educativas basadas en el uso de plataformas virtuales.
Cambios y mejoramientos en los sistemas de gestión de las instituciones de educación superior.

Amenazas

Incertidumbre sobre el futuro de la institucionalidad para el sistema de educación nacional, tanto escolar como superior. En relación con los efectos de la pandemia.
Eventual pérdida del año escolar y merma consecuente en el ingreso a la educación superior. En relación con los efectos de la pandemia
Disminución de becas y créditos para el segmento de las instituciones privadas con fines de lucro.
Falta de valoración social de las carreras profesionales.
Tendencias en las tasas de deserción de la Educación Superior

Matriz FODA

Una vez determinadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se realiza un análisis en el que, teniendo como referentes la misión y visión institucional, se busca identificar el impacto que cada uno de esos elementos tienen sobre la gestión de la retención institucional, seleccionando aquellos que revisten mayor importancia para el análisis de la problemática abordada. El modelo conceptual provee un marco de trabajo que nos permite identificar relaciones, pero puede resultar sumamente complejo cuando se involucran muchos factores, razón por la que debe realizarse la selección de los elementos más significativos. Una vez realizada dicha selección, es posible construir una matriz FODA para la identificación de estrategias alternativas que permitan derivar de ellas los cursos de acción adecuados para enfrentar una determinada problemática, en este caso, la deserción estudiantil de la carrera en el Instituto Profesional DUOC. La combinación de fortalezas – oportunidades (FO), debilidades – oportunidades (DO), fortalezas – amenazas (FA) y debilidades – amenazas (DA), da origen a un análisis en el que se diseñan estrategias de tipo Maxi – Maxi, mini – Maxi, Maxi – mini y mini – mini, respectivamente, a fin de:

- a) A partir de las fortalezas aprovechar las oportunidades (FO), empleando estrategias ofensivas
- b) Minimizar las debilidades para maximizar las oportunidades (DO), generando estrategias adaptativas
- c) Utilizar las fortalezas para minimizar las amenazas (FA), en la aplicación de estrategias defensivas.
- d) Minimizar las debilidades para minimizar las amenazas (DA), como estrategias de supervivencia institucional.

A partir de los elementos anteriores y la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se construye la siguiente matriz FODA para el caso que se estudia en esta tesina, matriz que señala los elementos principales e identifica estrategias de diversa naturaleza para abordar la deserción estudiantil. Para el diseño de las estrategias se ha considerado el análisis FODA y las reuniones sostenidas con Coordinadores y Jefes de Carrera del Instituto Profesional DUOC.

Se revisaron diferentes alternativas y se orientó el diseño de las estrategias a la búsqueda de situaciones innovadoras, que fueran más allá de los tradicionales estudios de causales de deserción e informes estadísticos. La premisa principal que orientó la búsqueda y selección de estrategias alternativas es la necesidad institucional de generar y compartir conocimiento acumulado por los distintos integrantes de la comunidad académica, especialmente los Jefes de Carrera, toda vez que, por las características del desempeño de éstos, se estima que pueden contribuir de manera importante a enfrentar de manera exitosa la meta de aumentar las tasas de retención estudiantil.

En la página siguiente, se muestra un cuadro que resume el resultado de este análisis, en el que se señalan las posibles estrategias aplicables, en una combinación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que fueron seleccionadas como las de mayor impacto en el análisis de la problemática y de acuerdo con el objetivo principal de esta tesina.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefes de Carrera altamente empoderados. 2. Infraestructura y recursos de apoyo a la docencia suficientes en cantidad y calidad 3. Información académica oportuna y confiable 4. Aranceles adecuados y flexibles 5. Alto grado de compromiso de los docentes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de sistematización en el análisis de las causas de la deserción. 2. Ausencia de mecanismos formales de coordinación de jefes de Carrera inter-sedes. 3. Docentes sin asignación horaria para atención fuera del aula.

OPORTUNIDADES	FO	DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a herramientas tecnológicas. 2. Plataformas y software para comunicaciones. 3. Aumento de la cobertura de la Educación Superior. 4. Institucionalización de los mecanismos para el aseguramiento de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emplear la intranet para la difusión de material de apoyo a los jefes de Carrera para enfrentar la deserción en sus carreras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los vínculos entre los integrantes de la comunidad académica, con uso de plataformas tecnológicas para comunicación. • Generar modalidades de trabajo virtual para producir y compartir conocimiento académico.

AMENAZAS	FA	DA
1. Disminución de becas y créditos para instituciones privadas con fines de lucro.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar programas de becas y créditos institucionales para los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la carga académica de los docentes para atención de estudiantes.
2. Baja valoración social de las carreras profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer sistema de tutores para estudiantes de inicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover estudios anuales de causales y remediales para deserción.
3. Tendencias en las tasas de deserción en educación superior.	<ul style="list-style-type: none"> • 	
4. Incertidumbre acerca de la institucionalidad de la educación.		

Figura 4 Matriz FODA, Elaboración propia, 2021.

El proceso desarrollado permite revelar un conjunto de elementos que pudiesen sugerir cursos de acción tendientes a mejorar la información y a compartir conocimiento institucional en torno a la problemática de la deserción. De esta forma, se plantea finalmente el diseño e implementación de una comunidad de práctica como una estrategia que permita emplear el conocimiento individual entorno al fenómeno de la deserción y transformarlo en conocimiento institucional compartido. En las páginas siguientes se definen las características y objetivos de la comunidad de práctica que se implementará.

Comunidad de Práctica.

Resulta evidente que, al igual que muchas otras organizaciones, la institución carece de un medio capaz de capturar el conocimiento individual de las personas que forman parte de la comunidad institucional para transformarlo en conocimiento de la organización. Como institución se reconoce que, durante todo este tiempo, respecto al tema de la deserción, se ha logrado tener opiniones, individuales y tal vez podrían ser consensuadas, pero, sin estar el pensamiento de todos los involucrados. En el caso de la deserción de estudiantes, se ha comprobado que todos los estamentos relacionados, Jefes de Carrera, Docentes, Administrativos, tienen interés de participar aportando sus experiencias y sus puntos de vista, desde la labor que desempeñan respecto de la problemática que la genera y posibles puntos relevantes a la hora de intentar aplicar medidas de mitigación. De acuerdo con lo señalado anteriormente, este es un punto vital toda vez que uno de los requisitos para el éxito de la comunidad de práctica es el grado de interés y la motivación de los integrantes. La generación de una comunidad de práctica sobre la deserción permitirá esencialmente trabajar en forma colaborativa y compartida, buscando como objetivo final la documentación de los principales elementos involucrados en la deserción, permitiendo documentar procedimientos, sinergias entre las sedes y los jefes de carrera, de modo de llevar a cabo buenas prácticas orientadas a mejorar las tasas de retención. Con esto, se logra definir el objetivo y dominio de la comunidad de práctica propuesta.

De acuerdo con la experiencia, cuando los jefes de carrera y esencialmente los profesores conocen el perfil de nuestros estudiantes y la cultura institucional, el manejo de la deserción es más fácil de controlar, por este conocimiento que se va aquilatando con el correr del tiempo y que permite manejar de forma más eficiente la posible deserción en cada uno de los cursos. Indudablemente que este manejo se puede perder cuando un jefe de carrera o algún profesor que es antiguo y es reconocido como un referente técnico por los estudiantes en sus carreras, deja de trabajar en la Institución, ese conocimiento se pierde y afecta el clima al interior de las carreras o de los cursos correspondientes, incidiendo de alguna manera en las tasas de retención.

Por otro lado, cuando un nuevo docente o jefe de carrera llega a la institución es necesario que adquiera o supla un conocimiento que otra persona tuvo en su momento. Es en estos casos cuando muy probablemente la institución tendrá que

asumir que la inexperiencia del reemplazante no le permita manejar de la mejor forma la deserción de los estudiantes, esto principalmente por la falta de conocimiento de la cultura institucional y del perfil de sus estudiantes. Sin embargo, muchos de estos nuevos docentes traen conocimientos de manejo de este mismo tema, lo que puede resultar finalmente, en un aporte al compartir la experiencia adquirida en otras instituciones. La idea es mantener o no perder el conocimiento adquirido por la comunidad, por ejemplo: Los profesores, por el hecho de compartir de forma directa con los estudiantes, tienen una idea de los motivos de la deserción de sus estudiantes, lo que perfectamente al interactuar en la comunidad académica se puede almacenar en documentos útiles que sirvan de base para todos los que integran la comunidad, no se pierda en el tiempo y pueda ser usada por los nuevos integrantes de la institución, a fin de aplicar medidas innovadoras para enfrentar el fenómeno de la deserción estudiantil.

En otra perspectiva, la opinión de los directivos, que puede ser diferente dada su mirada más asociada a la gestión, sin tener contacto directo en el aula con los estudiantes, pueden aportar con una visión holística de la situación, para adoptar en conjunto medidas y planes de acción que sean efectivos en el control de la deserción. La comunidad de práctica propuesta permitirá gestionar conocimiento, el conocimiento individual de cada uno de los participantes de la comunidad referente al tema: “Deserción de los estudiantes”, creando conocimiento institucional explícito, el que será compartido y analizado en conjunto o en forma individual por cada uno de los integrantes de la comunidad, produciendo estudios y documentos que apoyaran de mejor forma el control de la deserción estudiantil en la institución. Considerando que la comunidad de práctica propuesta será de carácter virtual, es indispensable la intervención de la tecnología, una tecnología que permita almacenar, ordenar y gestionar el conocimiento colaborativo que aportarán los participantes. La institución cuenta o provee de las herramientas tecnológicas, de las personas técnicamente preparadas para crear y diseñar la comunidad, asimismo de que cada puesto de trabajo de las personas que participarán de esta comunidad cuentan con los conocimientos computacionales, su computador, software y accesos a las plataformas necesarios para poder participar sin inconvenientes desde el punto de vista tecnológico. Para la puesta en marcha y funcionamiento de la Comunidad de Práctica, se plantean las siguientes etapas:

ETAPA DE PUESTA EN MARCHA
1. Identificar el dominio y objetivo de la Comunidad de Práctica
2. Definir el grupo objetivo y las condiciones de participación de los integrantes
3. Preparar la plataforma tecnológica que empleará la comunidad
4. Convocatoria, sensibilización y capacitación a los integrantes de la comunidad.
5. Lanzamiento de la comunidad

Figura 5 Etapa de puesta en marcha de la comunidad. Elaboración propia, 2021.

ETAPA DE OPERACIÓN
1. Generar reportes periódicos de actividad de la comunidad.
2. Difundir institucionalmente reportes e informes preparados por la comunidad.
3. Evaluar el funcionamiento de la comunidad.

Figura 6 Etapa de operación de la comunidad. Elaboración propia, 2021.

De acuerdo con lo señalado en las figuras 5 y 6, las especificaciones para las etapas de la implementación y operación de la comunidad de práctica planteada en esta tesina se expone a continuación:

ETAPA DE PUESTA EN MARCHA

<p>Identificar el dominio y objetivo de la Comunidad de Práctica</p>	<p>La finalidad de los encuentros de trabajo entre los participantes que constituyen la comunidad es la de desarrollar conocimientos colaborativos en un contexto académico que está en cambio y la de reflexionar en torno a la problemática de la deserción estudiantil, compartiendo experiencias, documentos y otros que apunten a las causales y a las medidas remediales.</p> <p>Dominio de la Comunidad: Deserción estudiantil en la carrera Ingeniería en Informática, del Instituto Profesional DUOC, sede Plaza Norte.</p>
<p>Definir el grupo objetivo y las condiciones de participación de los integrantes.</p>	<p>Las personas que integrarán la comunidad de práctica se convocarán en base a la relación y conocimiento que pudiesen tener del tema. En este punto es relevante que las personas tengan capacidad de aportar documentando sus experiencias. En este caso el trabajo conjunto de los participantes busca apoyar el funcionamiento de la comunidad de práctica, en donde se pondrá a disposición de sus integrantes un Manual de operación, que contendrá los principales aspectos orientadores para hacer un uso más efectivo de esta herramienta para la gestión de conocimiento.</p>
<p>Preparar la plataforma tecnológica que empleará la comunidad</p>	<p>Identificar y preparar la plataforma Tecnológica que permitirá gestionar la comunidad de práctica virtual definida. El canal de comunicación será a través de la plataforma tecnológica Moodle ampliamente conocida y validada en muchas instituciones, tanto de educación como en otro tipo de prácticas.</p>

<p>Convocatoria, sensibilización y capacitación a los integrantes de la comunidad.</p>	<p>Sensibilización y capacitación en el uso de la plataforma y el sentido de la Comunidad de Práctica a todos sus integrantes. Marcha blanca de la comunidad, con participación de todos sus integrantes. La actividad en esta etapa estará focalizada en el uso de la plataforma y los modos de interacción que pueden emplear los usuarios. Esta etapa será conducida por un especialista técnico.</p>
<p>Lanzamiento de la comunidad</p>	<p>Poner en marcha la comunidad de práctica con un encargado de moderar la comunicación (Coordinador) y administrar el conocimiento aportado por los integrantes.</p>

ETAPA DE OPERACIÓN	
<p>Generar reportes periódicos de actividad de la comunidad</p>	<p>Generar informes de resultados mensuales. Identificando los factores que se detectan como elementos críticos conocidos en la deserción/retención de los estudiantes, experiencias exitosas y alternativas de abordaje de la problemática.</p>
<p>Difundir institucionalmente reportes e informes preparados por la comunidad</p>	<p>Difundir el conocimiento adquirido para transformarlo en un conocimiento institucional. Los documentos generados por la comunidad estarán disponibles para toda la comunidad académica a través de la intranet institucional.</p>
<p>Evaluar el funcionamiento de la comunidad</p>	<p>Este proceso permitirá pulir los objetivos y establecer metas específicas que respondan a los intereses comunes de los miembros.</p>

El encargado de la Comunidad de Práctica es la persona, institucionalmente designada, será el tutor virtual que guiará a participantes con el objeto de coordinar adecuadamente las actividades. Tendrá entre sus responsabilidades, las siguientes:

El moderador debe formar parte de la comunidad y debe administrar las experiencias aportadas por los miembros, encargándose principalmente de las siguientes actividades:

- Reunir y orientar la interacción de los participantes de la comunidad de práctica;
- Ordenar la información o documentación;
- Analizar los aportes de la comunidad y proponer resumen del conocimiento aportado por los participantes destacando aquellas que aportan como nuevo elemento de aprendizaje;
- Difundir institucionalmente las experiencias de la comunidad;
- Desarrollar actividades que fomentan el intercambio de conocimiento u opinión de la comunidad;
- Direccionar los aportes entregados por los participantes de la comunidad, inducir su puesta en práctica y controlar sus resultados.
- Generar los mecanismos de control necesario para supervisar el cometido de cada integrante de la comunidad de práctica.

Método de trabajo de la Comunidad de Práctica

Los integrantes deberán contemplar un promedio de 10 horas mensuales, agregadas al contrato de trabajo, aportando con su experiencia y conocimientos. Esta asignación horaria ha sido incorporada al presupuesto institucional, como un mecanismo de reconocimiento de la labor de los integrantes de la comunidad y,

además, demuestra el interés y compromiso de las autoridades en el fomento de este tipo de actividades.

Una vez realizada la primera evaluación del funcionamiento de la comunidad de práctica, se contempla dentro de los planes de desarrollo institucional la creación de diversas comunidades que aporten al quehacer académico. El moderador analizará los resultados y preparará conclusiones de forma mensual, las que serán difundidas a toda la comunidad académica a través de la intranet. Para efectos del trabajo de la comunidad, se dispondrá de espacios para la realización de las siguientes actividades:

- Foros
- Encuestas
- Publicación de trabajos de investigación de los integrantes o de fuentes externas
- Informes y reportes preparados por los miembros de la comunidad.

Características principales de la Comunidad de Práctica

- Grupo conformado por 2 jefes de carrera, 2 Coordinadores de área y 7 Docentes. En total de 11 personas. La selección de estos participantes responde a la necesidad de contar con una comunidad con un número acotado de integrantes, de modo que su interacción sea más fluida. Por otra parte, se considera relevante que la integren quienes tienen relación directa con el fenómeno de la deserción. Se considera relevante esta decisión con el objeto de generar un ambiente de confianza que permita la comunicación entre los integrantes.
- De larga duración. Se concibe la existencia de una comunidad de práctica de carácter permanente, toda vez que la institución estima pertinente contar con mecanismos establecidos para la comunicación y el aporte de conocimientos en torno al fenómeno de la deserción.

- En modalidad Virtual. Se establece de esta forma considerando la distancia geográfica y la mayor facilidad que implica la interacción virtual, dado que no requiere de coordinar horarios específicos de reuniones.
- Asincrónica, de modo de permitir una mayor flexibilidad en la participación de los distintos integrantes.
- Heterogénea, dado que está conformada por personas que pertenecen a distintos estamentos. De esta forma se logra una visión más amplia y una mayor diversidad de opiniones, lo que redundará en mejores posibilidades de generar conocimiento para la organización.
- Solo considera unidades de la organización, dado que se trata de enfocar el fenómeno de la deserción dentro de la institución.
- Intencional, dado que es creada intencionalmente por la institución a objeto de generar conocimiento en torno a un fenómeno que es de interés para la gestión académica.

Marco Conclusivo

Discusiones y conclusiones

El estudio del fenómeno de la deserción es un tema de gran interés dentro de las políticas de educación, tanto a nivel del país como de la propia institución. Para el país tiene importancia por cuanto afecta directamente la movilidad social, para las instituciones de educación dado que afecta de manera gravitante a las proyecciones presupuestarias, y, sobre todo, los indicadores de gestión y de calidad.

Debe entenderse que aumentar la retención (disminuir la deserción), más allá del impacto económico que pueda tener para la institución, es un objetivo asociado al cumplimiento de la misión formadora de una organización educativa, en sentido de incrementar los aprendizajes, habilidades, capacidades y actitudes de los estudiantes que trasciende al mero acto administrativo de promoción de los alumnos a

un nivel siguiente, ya que la sola promoción no garantiza la real adquisición de los estándares previamente definidos.

A través de la revisión bibliográfica realizada, es posible señalar que la deserción en la educación superior es un fenómeno altamente estudiado y existen múltiples documentos, investigaciones y otros que explican las causales y el comportamiento estadístico de este fenómeno. Sin embargo, la literatura que aborda medidas prácticas e innovadoras para frenar las tasas de deserción es bastante más escasa y apunta, generalmente, a la aplicación de medidas de apoyo en lo financiero, mejoramiento de la calidad académica, remediales académicos y otros, con un menor énfasis en el uso de herramientas de gestión del conocimiento.

Dentro de las alternativas analizadas en esta tesina, ha sido posible comprobar que las herramientas para la Gestión de Conocimiento proveen importantes recursos para generar, distribuir y compartir experiencias, base de la nueva economía del conocimiento, en la que éste adquiere un valor trascendente como insumo para la generación de riqueza. No obstante, la verdadera utilidad de la Gestión del Conocimiento no está en la distribución masiva de documentos o en la explotación de enormes bases de datos. Si solo se enfoca de esa manera, es probable que acaben convirtiéndose en la creación de enormes cúmulos de información que finalmente no resulten útiles.

El verdadero valor está en las personas, en la posibilidad de compartir las ideas y las visiones que no están documentadas. De esta forma, una de las herramientas disponibles: las comunidades de práctica se convierten en un factor estratégico para el desarrollo de la carrera Ingeniería en Informática del Instituto Profesional DUOC y un probable aporte al cumplimiento de sus metas.

El diseño e implementación de una comunidad de práctica como la propuesta en esta tesina, contribuirá al mejoramiento de la calidad institucional, facilitando la colaboración en un sector o actores involucrados, dado que el conocimiento tácito acumulado, puede ser compartido en la medida que se crean espacios comunitarios provocados por los intercambios sociales intencionados. Del desarrollo de esta tesina es posible concluir que la creación de una comunidad de práctica en el Instituto Profesional DUOC es un proceso relativamente sencillo, ya que

los requerimientos básicos para garantizar el éxito están disponibles y existe una positiva actitud de los directivos. No obstante, lo anterior, pese a lo sencillo que pudiese resultar su diseño, es posible concluir que el verdadero éxito radica en la posibilidad real de garantizar su funcionamiento, para lo que la institución debe proveer de elementos de motivación a los integrantes de la comunidad e instancias de difusión del conocimiento aportado; sin estos factores, nada garantiza que la comunidad sea un aporte.

La propuesta de esta comunidad de práctica, a desarrollarse en el Instituto Profesional DUOC, requiere necesariamente de procesos de evaluación una vez asentada la comunidad, que permitan medir el impacto de ella, a fin de poder extrapolar luego dichos resultados y recomendar o no a la institución la creación de otras comunidades, para diversos propósitos. El resultado más importante que se ha logrado con esta experiencia es el diseño de una comunidad de práctica virtual y reflexiva, con una organización horizontal y con una diversidad, al estar compuesta por distintas sensibilidades y formas de entender el fenómeno de la deserción, pero que comparten espacios comunes para el entendimiento.

En definitiva, se trata de un grupo de personas que interaccionan continuamente y que comparten una preocupación y un conjunto de problemas comunes y que de acuerdo al diseño propuesto podría convertirse en un real aporte a la institución.

Principales dificultades para la realización del estudio

Una de las limitaciones importantes para la implementación de una comunidad de práctica se relaciona con la disponibilidad de tiempo de sus integrantes, dado que para participar se requiere destinar dedicación a fin de realizar aportes en la comunidad. De esta forma, si las personas no cuentan con el tiempo suficiente, los resultados de la comunidad pudiesen verse negativamente afectados, independientemente de los niveles de motivación. En el Instituto Profesional DUOC, esta situación ha sido abordada con la asignación a los participantes de horas de dedicación para la comunidad. De acuerdo a lo anterior, es factible concluir que para que una comunidad de práctica puede efectivamente lograr el éxito, es imprescindible el apoyo institucional. Es posible señalar la importancia que tiene para una

organización el contar con sistemas de gestión del conocimiento, en sentido de mantenerse actualizada y vigente. Esto es especialmente significativo en el caso de las instituciones educativas, por lo que es recomendable, a la luz de los resultados que se obtengan de la comunidad de práctica propuesta, que la institución avance en la creación de nuevas comunidades de práctica que aborden la generación y transferencia de conocimiento de nuevas herramientas de gestión del conocimiento.

Propuestas de mejora y futuras líneas de investigación

Finalmente, considerando que, en el Instituto Profesional DUOC, los proyectos se desarrollan con carácter nacional, a fin de mantener la cohesión y estandarización necesaria de los procesos, es relevante la posibilidad que otorgan las Tic's para proveer de plataformas de comunicación que eliminen las barreras geográficas y de tiempo, ya que el funcionamiento asincrónico de la comunidad permitirá a todos sus integrantes participar de acuerdo a su disponibilidad.

Bibliografía.

UNESCO (1994) Modelo de Gestión. GESEDUCA. Santiago, Chile.

UNICEF, MINEDUC (1999). Cada escuela es un barco. Aventuras pedagógicas de comunidades que aprenden. Santiago, Chile.

Astudillo, E.; Astudillo, O.; Cuadra, G.; Torres, M.; Vaccaro, L. (1996). Manual para Equipos de Gestión Escolar. Conformación, Desarrollo y Consolidación del trabajo en equipos. Ministerio de Educación, Santiago, Chile.

Condemarín, M.; Medina, A. (2000). Evaluación de los aprendizajes. Un medio para mejorar las competencias comunicativas. MINEDUC, Santiago, Chile.

Arcilla Félix J., 2000, "Comunidades de práctica: una alternativa de aprendizaje en y para las organizaciones". Soluciones Organizacionales, Pág. 5.

Biblioteca Consejo Nacional, octubre 2003, "Deserción en la Educación Superior en Chile". DEPESEX/BCN/SERIE INFORMES, N° 128, Página 7.

Calderón José, 2005, "Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior en Guatemala", Guatemala, Página 14.

Fundación Chile. Área de Educación. Gestión Escolar, 2004, "Qué es y cómo aplicar un diagnóstico FODA", Página 2.

González Luis Eduardo, 2005, "Estudio sobre la repitencia y deserción en la educación superior chilena", IESALC – UNESCO, Página 13.

Hualde Alfredo, 2005, "La educación y la economía del conocimiento: una articulación problemática", Revista de la Educación Superior, ANUIES, Edición 136, Página 110.

Instituto Politécnico Nacional (Dirección de Planeación y Organización), 2002, "Metodología para el Análisis FODA", México, Página 10.