



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CENTRO DE ESTUDIO DE POSTGRADO  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
NÚCLEO DE MONAGAS  
MATURÍN – MONAGAS – VENEZUELA**

**MODELO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA CAPTACION DE  
ALUMNOS DE NUEVO INGRESO EN .UNIVERSIDAD NACIONAL  
ABIERTA-CENTRO LOCAL DELTA AMACURO, PARA  
CONTRARRESTAR LA DISMINUCION DE LA MATRICULA ESTUDIANTIL  
(2018-2019)**

Autor: Licda. Marielvis Marcano.

C.I. 20.159.748

Tutor: MSc. Ermilo Díaz

Trabajo de Grado presentado para optar al Título de Magíster Scientiarum en  
Ciencias Administrativas. Mención Gerencia General

**Febrero, 2020**

# ACTA DE APROBACION

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
NÚCLEO DE MONAGAS  
POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

## ACTA DE TRABAJO DE GRADO N° 1449

- Nosotros, Ermilo Díaz, Omaira García y Carmen Córdova, Cédulas de Identidad números, 9.859.645, 4.038.427 y 10.516.528 respectivamente; integrantes del jurado designado por la Comisión Coordinadora de Postgrado en Ciencias Administrativas, para examinar el Trabajo de Grado Titulado **"MODELO DE UN PLAN ESTRATÉGICO EN LA GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA, CENTRO LOCAL DELTA AMACURO, PARA LA CAPTACIÓN DE ALUMNOS NUEVO INGRESO (2018-2019)"**, presentado por la Licenciado en Administración Marielvis Dayana Marcano Limada, con Cédula de Identidad N° 20.159.748, a los fines de cumplir con el requisito legal para optar al grado de Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas, mención **GERENCIA GENERAL**, hacemos constar que hemos examinado el mismo e interrogado a la postulante en sesión pública celebrada hoy, a las 09:00 am, en el aula A-1 del Centro de Estudios de Postgrado del Núcleo de Monagas. Finalizada la defensa del trabajo de la postulante, el jurado decidió Aprobado por considerar, sin hacerse solidario de las ideas expuestas por la autora, que el mismo se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Institución.

En fe de lo anterior se levanta la presente Acta, que firmamos conjuntamente con el Coordinador de Postgrado en Ciencias Administrativas en la Ciudad de Maturín, el día martes nueve de febrero del año dos mil veintiuno.

### JURADO EXAMINADOR:

Prof. Ermilo Díaz (Tutor)

Prof. Omaira García (Jurado)

Prof. Carmen Córdova (Jurado)

Coordinador del Programa de Postgrado

Prof. Guillermo Carreño



*[Handwritten signatures of the jury members]*

*[Handwritten signature of the coordinator]*  
Firma y sello

## **RESOLUCIÓN**

DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 41 DEL REGLAMENTO DE TRABAJOS DE GRADO: “LOS TRABAJOS DE GRADO SON DE EXCLUSIVA PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE Y SOLO PODRÁN SER UTILIZADOS A OTROS FINES CON EL CONSENTIMIENTO DEL CONSEJO DE NÚCLEO RESPECTIVO, QUIEN LO PARTICIPARA AL CONSEJO UNIVERSITARIO”

## **AGRADECIMIENTO**

Dios y familia sobre todas las cosas.

A la Universidad de Oriente, por la oportunidad brindada de ser parte de los profesionales formados en su casa de estudios.

A mi tutor, el Econ. Ermilo Díaz, por su conocimiento compartido, apoyo, ayuda y paciencia para conmigo en la realización de este trabajo de investigación.

A mi compañera María Azocar, por ser mi apoyo y motivación a lo largo de este camino.

## **DEDICATORIA**

Dios y familia por sobre todas las cosas.

A mis sobrinos Orlando Lacourt y Luis Lacourt, para que esto les sirva de motivación al logro de sus objetivos personales y profesionales, y vean siempre el estudio como la mejor inversión de sus vidas.



## INDICE GENERAL

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESOLUCIÓN .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>vi</b>
<b>INDICE DE CUADROS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>4</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
1.2.1 Objetivo General .....	19
1.2.2 Objetivos Específicos .....	19
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	20
1.4 DELIMITACIÓN .....	21
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>23</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>23</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
2.2 BASES TEÓRICAS .....	25
2.2.1 Estrategias .....	25
2.2.2 Estrategias Gerenciales .....	25
2.2.2.1 Importancia de la gerencia empresarial.....	26
2.2.2.2 Objetivos de la gerencia empresarial .....	26
2.2.3 Tipos de Gerencia y Niveles de Dirección.....	26
2.2.4 Herramientas que debe tener un buen gerente.....	27
2.2.5 Tipos de gerente .....	28
2.2.6 Enfoques teóricos del pensamiento administrativo y gerencial .....	28
2.2.7 La toma de decisiones gerenciales .....	30
2.2.7.1 Tipos de decisiones gerenciales.....	30
2.2.8 El enfoque de la planificación en la gerencia .....	30
2.2.8.1 La planificación estratégica gerencial .....	31
2.2.8.2 Importancia de la planificación estratégica .....	31
2.2.8.3 El plan estratégico de la organización .....	31
2.2.9 Gerencia Institucional.....	32
2.2.9.1 La Universidad Nacional Abierta (U.N.A) .....	32
2.2.9.1.1 Breve Reseña histórica .....	32
2.2.9.1.2 Misión y Visión.....	33
2.2.9.2.1 Misión .....	33
2.2.9.2.2 Visión .....	33

2.2.10 Centro Local Delta Amacuro.....	34
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	37
2.4 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	39
2.4.1 Definición de Variables.....	39
2.4.2 Operacionalización de variables .....	40
2.4.3 Cuadro de Operacionalización de variables.....	42
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	44
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>46</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
3.3 POBLACIÓN.....	47
3.4 MUESTRA .....	48
3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	48
3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	49
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>50</b>
<b>PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>50</b>
4.1 CODIFICACION Y TABULACION DE LOS DATOS.....	50
4.2 TECNICA DE PRESENTACION DE LOS DATOS .....	50
4.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS .....	51
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
5.1 CONCLUSIONES.....	87
5.2 RECOMENDACIONES .....	89
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>91</b>
<b>PROPUESTA DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>91</b>
6.1 LA PROPUESTA .....	91
6.2 NOMBRE DE LA PROPUESTA .....	91
6.3 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA .....	92
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	92
6.5 PROGRAMAS QUE CONTIENE EL PLAN DE CAPTACION ESTUDIANTIL .....	93
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>105</b>
<b>HOJAS DE METADATOS.....</b>	<b>108</b>

## INDICE DE CUADROS

CUADRO N°. 1 .....	53
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores humanos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	53
CUADRO N°. 2 .....	55
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores tecnológicos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	55
CUADRO N°. 3 .....	58
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores económicos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	58
CUADRO N°. 4 .....	60
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores gerenciales del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:.....	60
CUADRO N°. 5 .....	62
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores tecnológicos del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:.....	62
CUADRO N°. 6 .....	63
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores logísticos y de equipamiento del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	63
CUADRO N°.7 .....	65
Distribución absoluta y porcentual referida a los factores académicos del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:.....	65
CUADRO N°. 8 .....	67
Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Educación que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	67
CUADRO N°. 9 .....	68
Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Ingeniería que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	68

CUADRO N° 10 .....	69
Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Administración que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro: .....	69
CUADRO N° 11. ....	70
Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Educación, que usted estima es de:.....	70
CUADRO N° 12. ....	72
Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Ingeniería, que usted estima es de:.....	72
CUADRO N° 13. ....	73
Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Administración, que usted estima es de:.....	73
CUADRO N° 14. ....	74
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el aspecto estudiantil que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso son:.....	74
CUADRO N° 15 .....	76
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el aspecto social que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso: .....	76
CUADRO N° 16 .....	77
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el aspecto educativo que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso: .....	77
CUADRO N° 17 .....	78
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el aspecto laboral que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso: .....	78
CUADRO N° 18 .....	79
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el aspecto institucional que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso:.....	79
CUADRO N° 19 .....	81
Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el aspecto académico que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso:.....	81

CUADRO N° 20 .....	82
Distribución absoluta y porcentual referida a las medidas y sistemas de información y comunicación que utiliza el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevo Ingreso son: .....	82
CUADRO N° 21 .....	84
Distribución absoluta y porcentual referida a la política de divulgación e información como medida gerencial que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevos Ingreso: .	84
CUADRO N° 22 .....	85
Distribución absoluta y porcentual referida a las políticas académicas como medida gerencial que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevo Ingreso: .....	85
CUADRO N° 23 .....	86
Distribución absoluta y porcentual referida a evaluación de la política académica que se aplican normalmente por el Centro Local Delta Amacuro para la captación de Nuevos Ingresos: .....	86



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
CONSEJO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**MODELO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA CAPTACION DE  
ALUMNOS DE NUEVO INGRESO. UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA-  
CENTRO LOCAL DELTA AMACURO, PARA CONTRARRESTAR LA  
DISMINUCION DE LA MATRICULA ESTUDIANTIL (2018-2019)**

**Autor:** Licda. Marielvis Marcano

**Tutor:** MSc. Ermilo Díaz

**Fecha:** Febrero de 2020

## **RESUMEN**

El estudio referente a la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en la UNA del Centro Local Delta Amacuro, demanda un análisis matricular de los alumnos inscritos en periodos anteriores; lo cual ratifica el problema existente en la universidad, en sentido al incumplimiento de las políticas internas, en cuanto a la matrícula inscrita necesaria para la operatividad de la institución. En base al planteamiento anteriormente mencionado, se desprende el objetivo general de esta investigación, el cual es: proponer un Modelo de Plan Estratégico para la Captación de Alumnos e Nuevo Ingreso en la Universidad Nacional Abierta-Centro Local Delta Amacuro, para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso; esta investigación se llevó a cabo bajo un modelo descriptivo con apoyo de campo documental, cuya población objeto de estudio está representada por diez (10) empleados, que conforman la junta directiva de la universidad, los cuales fueron sometidos a una encuesta, para posteriormente extraer la información arrojada y realizar el respectivo análisis; de lo cual se llegó a la conclusión que las política de divulgación e información y las políticas académicas como medida gerencial, que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes nuevos ingresos es deficiente, lo que indica que las mismas no son efectivas y que requieren una revisión exhaustiva, así como reestructurar estrategias aplicadas, con el fin de reposicionar la universidad al logro de sus metas.

**Descriptor:** Captación, estudiantes, estrategias gerenciales.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las instituciones de educación superior, cumplen un rol muy importante en el desarrollo socioeconómico de las naciones, enfrentándose a grandes retos, debido a la evolución y transformación de las instituciones y sociedad en general, para lo cual deben ir adaptándose, reinventado y evolucionando de la mano con los cambios y las nuevas tecnologías, aplicadas a las políticas y estrategias propias para cumplir su misión, visión y objetivos.

En Venezuela unos de los de los retos más grandes a los que se enfrentan las universidades en estos momentos, es conseguir tener aulas llenas de alumnos, pues esto es vital para el cumplimiento de sus objetivos, enmarcados en las políticas, normas y reglamentos de sus instituciones; por ende cada día más instituciones se ven en la necesidad de elaborar e implementar estrategias para lograr captar más alumnos o fidelizar los que ya posee.

La Universidad Nacional Abierta tiene una amplia trayectoria a nivel nacional realizando campañas específicas de captación de alumnado, sin embargo en el Centro Local Delta Amacuro es notoria la disminución de la matrícula nuevo ingreso a través de los años, esto debido a la falta de nuevas estrategias gerenciales, que permitan adaptarse a los tiempos cambiantes y evolucionar conjuntamente con la situación actual de los alumnos.

El desarrollo e implementación de estrategias gerenciales, conseguirá de manera ordenada y sistemática establecer pautas de trabajo a través de un plan estratégico, que permita a la universidad mediante la aplicación de

programas, tener un crecimiento en la matrícula, lo que significará el cumplimiento de las políticas emanadas de Nivel Central, en cuanto a las políticas a cumplir para el logro de los objetivos de la misma.

Esta investigación permite interpretar desde el punto de vista de la institución, las estrategias en el ámbito de la gerencia educativa, que le permitirán ser más atractivos al mercado (alumnos nuevo ingreso), pensando siempre en las necesidades actuales de su público. Por tal motivo que este trabajo de investigación tiene objetivo general: proponer un plan estratégico en la gerencia de la Universidad Nacional Abierta-Centro Local Delta Amacuro, para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso.

Se llevó a cabo un estudio bajo el modelo de una investigación descriptiva, con apoyo de campo documental, en donde se tomó como población objeto de estudio diez (10) empleados, que conforman la junta directiva de la UNA Delta Amacuro, los mismos se sometieron a una encuesta, como instrumento de recolección de información, con la finalidad de extraer resultados y realizar el análisis respectivo.

Esta investigación está constituida de la siguiente manera: un capítulo I, que representa el problema y sus generalidades, el cual contiene el planteamiento de problema, objetivos de la investigación, justificación y delimitación. Un capítulo II, referido al marco teórico, donde se desglosan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la fundamentación legal, las variables y operacionalización, y la definición de términos. Un capítulo III, contentivo del marco metodológico, que señala el tipo y diseño de la investigación, la población de estudio, la muestra, las técnicas de recolección de información, y la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de información. Un capítulo IV, enmarcado en la presentación, análisis e

interpretación de los resultados, donde se plasma la codificación y tabulación de los datos, las técnicas de presentación de datos y el análisis e interpretación de los resultados. Un capítulo V, que tipifica las conclusiones de la investigación. Aunado a esto un capítulo VI, donde se propone la propuesta de acción a aplicar, como un plan estratégico gerencial para contrarrestar la disminución de la matrícula nuevo ingreso en la UNA Centro Local Delta Amacuro; esta propuesta está estructurada de la forma siguiente: nombre de la propuesta, descripción, objetivos y programas.



# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el mundo de hoy, el crecimiento de las organizaciones y su influencia cada vez mayor en la economía, en la sociedad y en los patrones de vida y cultura de los pueblos, es un hecho evidente y relativamente reciente en la historia.

Desde que hicieron su aparición en el proceso de revolución industrial (siglo XVIII), hasta la actualidad, las organizaciones han experimentado cambios internos, producto de enfrentarse a los efectos externos de su entorno, por esta razón las organizaciones modernas representan complejos sistemas, formados por estructuras que requieren de grandes componentes de Recursos Humanos, de capital, tecnológicos, financieros e infraestructura, que realizan un sinnúmero de procesos, actividades y tareas de todo índole de manera coordinada, las cuales requieren ser manejadas de forma eficiente por hombres y mujeres con capacidad y conocimiento en la toma de decisiones, para lograr los objetivos y obtener las metas propuestas.

Los individuos que llevan a cabo la tarea de dirigir estos complejos sistemas, que varían en propósito y tecnología, ya sean, universidades, hospitales, bancos, empresas, fundaciones o restaurantes y que tienen diferentes objetivos y necesidades, son llamados gerentes.

El estudio de la gerencia o como comúnmente es llamado el estudio de la administración y dirección de empresas, según Donnelly y Gibson (2010): “es el proceso llevado a cabo por uno o mas individuos para coordinar las

actividades de otros y así lograr resultados que no serian posible si un individuo actuara solo” (P.5).

La administración empresarial exitosa, requiere del estudio de un conjunto de enfoques teóricos donde se destacan como principales “la teoría clásica de la administración de Henry Fayol y la teoría de la administración científica de Taylor”, de las cuales se derivan las demás teorías modernas como son, la teoría de la burocracia de Max Weber, la estructuralista, la escuela de las relaciones humanas de Elton Mayo y Kurt Lewin y la teoría del comportamiento organizacional, las cuales convergen en un conjunto de principios, reglas y normas que se sustentan en variados modelos e instrumentos o herramientas, tales como planes, programas y proyectos que definan las estrategias a seguir para la toma de decisiones que hagan posible lograr los objetivos de estas organizaciones.

La importancia de dedicarse al estudio de la gerencia radica en que la sociedad en gran medida depende de instituciones y organizaciones especializadas para proveer los bienes y servicio que desea. Estas organizaciones son guiadas y dirigidas por las decisiones de uno o más gerentes, son ellos los que planifican, organizan, dirigen, coordinan, controlan, evalúan y diseñan las estrategias y políticas, bajo los cuales van a operar y funcionar en su proceso productivo para brindar al cliente (la sociedad) sus productos (bienes y servicios), que en muchos casos se enfrentan a duras competencias.

Otra de la importancia del estudio de la administración de empresa es que, muy a menudo existen individuos que no han sido entrenados como gerentes y se encuentran en puestos de gerente y de sus decisiones y políticas depende el éxito o fracaso de la organización. El fracaso de las organizaciones representa el fracaso de la sociedad, porque ella está

formada por organizaciones de diversas índoles y objetivos, desde el grupo familiar, hasta las más complejas compañías trasnacionales de nivel internacional, por ejemplo, Estados Unidos, los países Europeos y Asiáticos, llamados industrializados, son sociedades basadas en organizaciones, en el caso de los Estado Unidos con sus aproximadamente 15 millones de empresas son manejadas por gerentes.

El éxito futuro de cualquier organización en el escenario nacional o internacional que se encuentra en un mercado global y competitivo depende de elegir y seleccionar las mejores estrategias alternativas que le hagan posible adaptarse a los cambios que ocurren en su entorno y que estos cambios le permitan permanecer a la vanguardia y no quedar rezagados o perecer, de allí la importancia de conocer y aplicar los planes estratégicos gerenciales. De acuerdo a lo que señala González y De Pelakais (2010):

Las estrategias gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada; en consecuencia un gerente debe desarrollar formulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa (p. 343)

Lo que significa que las estrategias gerencias son instrumentos utilizados por los gerentes en las tomas de decisiones, con el fin de llevar a la organización al logro de sus metas.

En Venezuela como en Latinoamérica, que son países con recursos potenciales y estratégicos para su desarrollo, también existen organizaciones, pequeñas, medianas, grandes y complejas de diversos fines; civiles, sociales, mercantiles, gubernamentales y trasnacionales, que desarrollan actividades productivas, elaboran bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la población, estas organizaciones son

manejadas por gerentes que son los que toman las decisiones, elaboran los planes, diseñan las políticas y estrategias, y hacen posible el logro de sus éxitos.

Venezuela a pesar de que ha desarrollado un lento proceso de industrialización, desde 1958 la satisfacción de las necesidades de la población depende en gran medida de las actividades empresariales que se desarrollan en los diferentes sectores de la economía. En el caso de Venezuela, el estudio de la gerencia es mucho más reciente, lo que significa que la sociedad industrial o el sector empresarial venezolano es muy nuevo, lo que requiere que para ser guiadas y dirigidas se necesitan verdaderos gerentes con capacidad y conocimiento en el estudio de la dirección y administración de empresas, por lo tanto la práctica de la gerencia se ha convertido en una verdadera actividad científica.

Las organizaciones venezolanas sean mercantiles como las del sector empresarial, civiles como las fundaciones, sociales como los hospitales públicos, educativa como las universidades y cualesquiera que sea la naturaleza de su creación, pero que desempeñan un papel importante en la prestación de bienes y servicios a la sociedad, deben ser administradas por verdaderos gerentes, que manejen los conocimientos y estén capacitados en las teorías, principios y estrategias gerenciales, que hagan posible la toma de decisiones, que la enrumben hacia el éxito, así como de proveerle a la sociedad, a los clientes y usuarios, de los bienes y servicios que satisfagan sus necesidades, de lo contrario están destinadas al fracaso, a producir pérdidas, deudas, a dejar insatisfechas las demandas sociales y por último a desaparecer provocando costos sociales muy elevados en perjuicio de la sociedad.

Las organizaciones venezolanas al igual que las de todo el mundo, mientras existan y funcionen, se enfrentan a situaciones de orden interno y externo. Las diferentes fuerzas que se encuentran fuera y dentro de una organización influyen en el funcionamiento de la gerencia, por lo que las funciones de planificar, organizar y controlar, deben efectuarse en condiciones constantemente cambiante, tanto en el ambiente externo como el interno.

El ambiente externo o entorno de la organización incluye todas las fuerzas que actúan sobre la organización, desde fuera de la misma: los clientes, los competidores, los proveedores, los Recursos Humanos, la tecnología, economía, las políticas, las leyes, los planes del gobierno, las políticas económicas, la cultura, la sociedad y agentes internacionales...

El ambiente interno incluye las fuerzas diarias dentro de la organización, en las que los gerentes realizan sus funciones, manejan variables internas como presupuesto, ingresos, gastos, contabilidad, volumen de producto, precios de ventas, inventario de materia prima, de producto, capacidad instalada, ociosa y utilizada, sueldos y salarios, entre otros, para poder hacer frente a las demandas de nivel gerencial en el ambiente interno los gerentes deben poseer diferentes habilidades y desempeñar diferentes funciones.

En el proceso de toma de decisiones el o los gerentes pueden recurrir a decisiones programadas que representan soluciones repetitivas y de rutina o a decisiones no programadas que son soluciones creativas para problemas más nuevos. El proceso de toma de decisiones comprende los siguientes pasos: identificar el problema, analizarlo, plantear alternativas de solución, aplicar la decisión y evaluación y control de la alternativa de solución.

A la llegada del siglo XXI, el mundo vive en una sociedad que está experimentando cambios a pasos agigantados y a la velocidad de la luz, el avance tecnológico y la aparición de nuevos conocimientos, han traído cambios en los modelos administrativos, estructuras organizacionales, modelos económicos y en las formas de vida de la sociedad. Estos cambios obligan a las organizaciones a revisarse constantemente, sobre todo a aquellas que tienen bastante tiempo operando en el mercado, estas revisiones les permiten a las empresas reordenar y actualizar la misión y visión para la que fueron creadas y hacer los cambios necesarios en las políticas y objetivos, así como las estrategias para adaptarlas a las nuevas realidades, con el fin de ponerlas a la par del mundo moderno.

Todo lo anteriormente expuesto se hace con el propósito de no entrar al mundo moderno, con técnicas, estrategias, políticas, objetivos y visiones que estén obsoletos y que dejaron de aplicarse en el mundo de hoy, lo que puede traer como consecuencia quedar fuera del mercado y estar destinado al fracaso.

Una de las herramientas más actualizadas que están utilizando las organizaciones para evaluar los desafíos de los nuevos tiempos dentro de un mercado competitivo con fuerte ambiente externo e interno, es la planificación estratégica de la gerencia, en relación a ello Gibson (2010) señala:

La planificación estratégica proporciona la dirección que guiará la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa, pues facilita el desarrollo de planes para cada una de sus áreas funcionales. Un plan estratégico completo guía cada una de las áreas en la dirección que la organización desea seguir y le permite desarrollar objetivos, estrategias y programas adecuados a las metas.

Lo que significa que la planificación estratégica realiza una revisión y análisis exhaustivo de la misión, visión, políticas, estrategias y ambiente externo e interno de la organización, para diseñar los cursos de acción que se van a tomar para enfrentar los desafíos y las amenazas y obtener las soluciones a que haya lugar.

Las universidades venezolanas son organizaciones creadas que tienen como misión u objetivo impartir conocimientos científicos para la formación del Recurso Humano profesional que requiere el país en las distintas áreas del saber científico, que contribuyan con el desarrollo social y económico de la nación.

Estas instituciones de educación superior cuentan con un cuerpo de gerentes llamados consejos universitarios constituidos por el rector, los vicerrectores académicos y administrativos, el secretario, los decanos de cada facultad y representantes estudiantiles que son los que establecen de acuerdo a su naturaleza las políticas, planes y estrategias gerenciales bajo los cuales van a funcionar estas organizaciones para el logro de los fines del Estado.

De acuerdo a la Ley de Universidades, estas pueden ser Nacionales, privadas y experimentales. Las universidades nacionales tienen personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía organizativa para dictar sus políticas y planes, autonomía administrativa para elegir sus autoridades, designar su personal docente, de investigación y extensión y autonomía económica y financiera para organizar y administrar su patrimonio, ingresos y gastos.

Son instituciones al servicio del Estado y les corresponde colaborar en la orientación de la vida del país para ello realizan una función rectora en la

educación, la cultura y la ciencia, mediante la misión de actividades dirigidas a crear, asimilar y difundir el saber a través de la investigación y la enseñanza.

Dentro de las funciones y atribuciones de las políticas universitarias que son potestad de sus autoridades gerenciales están: coordinar las labores de enseñanza, investigación y académicas; elaborar su presupuesto de ingresos y gastos; crear, modificar o suprimir facultades, escuelas, carreras, institutos y demás dependencias; fijar la matrícula de alumnos nuevo ingreso; otorgar títulos y certificaciones profesionales; dictar el régimen de seguro, escalafón, jubilación, pensión, despido y previsión social del personal universitario.

Las universidades venezolanas como toda organización en su funcionamiento sufren desequilibrios y atraviesan por situaciones de crisis económica, financiera, institucionales, laborales, académicas, producto a veces de factores exógenos y de factores endógenos que se presenta en la misma universidad.

Desde el punto de vista económico y financiero el presupuesto de las universidades es asignado por el gobierno nacional a través de la oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), de acuerdo a los planes de gastos que presentan estas instituciones, por tal razón cuando la economía del país atraviesa por grandes crisis económicas, como la que se está presentando en la actualidad ocurren recortes presupuestarios que dificultan los planes de inversión y desarrollo de las universidades y esta situación genera crisis interna en las actividades de la gerencia que afectan los planes, programas, objetivos y metas a cumplir.

Muchas veces las crisis internas se presentan por la mala aplicación de las políticas gerenciales o los errores y fallas que se comenten por la práctica

de la mala gerencia que provoca el incumplimiento de los objetivos de las instituciones universitarias.

De acuerdo al concepto por el cual fueron creadas las universidades tienen como políticas y directrices principales ingresar alumnos nuevos para mantener la matrícula universitaria y egresar profesionales al mercado laboral para contribuir con el desarrollo del país. Cuando alguno de estos dos pilares donde se sustenta la existencia y funcionabilidad de la universidad falla o sus objetivos no conducen al logro de estas metas, se está en presencia de un gran problema gerencial que hay que analizar para resolverlo, lo que provoca deficiencia en la productividad de la universidad para cumplir con sus planes.

En la Venezuela actual se encuentran universidades que están presentando dificultades y problemas de este tipo, producto de fallas y situaciones internas y externas que impiden cumplir con la misión, visión y los objetivos de estas instituciones. Una de las universidades que está atravesando por esta circunstancia es la Universidad Nacional Abierta o U.N.A como se le conoce comúnmente.

La Universidad Nacional Abierta, fue creada el 27 de septiembre de 1977, es una institución pública con cobertura nacional, gerenciada bajo la política de la modalidad a distancia, a través de diversas tecnologías, con la finalidad de promover el aprendizaje sin limitaciones de ubicación, ocupación o edad de los estudiantes. En referencia a esto Mackenzie (2009) establece que: “la educación abierta es un proceso de enseñanza aprendizaje, donde participan los estudiantes fuera del aula dando mayor autonomía y dirección a su proceso”.

Durante más de 40 años la U.N.A ha proporcionado la oportunidad de cursar estudios universitarios de alta calidad a la población aspirante a ingresar a la institución, sin importar la región en que residan o las obligaciones que tengan.

La misión de la U.N.A en la sociedad venezolana, es formar profesionales en áreas requeridas en el país que actúen como agentes transformadores de su entorno a través del desarrollo, implementación y administración de nuevas estrategias de enseñanza. La visión estratégica es convertirse en una institución nacional de excelencia académica pertinente en el saber profesional, líder en su educación a distancia.

La U.N.A se concibió y diseñó bajo las directrices y lineamientos del V plan de la nación, establecido en su proyecto de creación, definido dentro de los conceptos de descentralización, masificación, innovación y desarrollo autónomo de la educación superior.

El carácter y modalidad a distancia le permite cumplir con el principio de democratización y masificación, por cuanto puede penetrar geográficamente en cualquier punto del país, que hasta el momento posee sesenta y cuatro centros locales y facilitar horarios convenientes para las personas que trabajan. También el perfil de ser abierta le posibilita adaptarse de manera rápida y flexible a las demandas sociales, asociadas al proceso de desarrollo autónomo; mientras que el carácter de innovador se traduce a la denominada tecnología educativa, que se expresan en el hecho de que el medio instruccional: texto, debe poseer potencial y calidad tal, que permita al estudiantado, con una mínima ayuda de carácter presencial, lograr con éxito el cometido que representa aprender el conocimiento incorporado en los modelos instruccionales.

La modalidad abierta y a distancia que caracteriza a la U.N.A, desde su creación rompe con los paradigmas de las universidades tradicionales bajo los esquemas de modalidad presencial, donde las clases se desarrollan con la presencia del alumno y el profesor dentro del aula.

Esta política represento un rol innovador dentro de la educación superior, en un país caracterizado tradicionalmente bajo una cultura de educación presencial en todos sus niveles y donde las instituciones de educación superior se localizaban en el centro y occidente del país, lo que no les permitía a los habitantes de las provincias acceder al sistema educativo profesional.

Otra de las políticas que represento un éxito para la U.N.A fue la de ser pionera en crear centros locales en toda la geografía del país, lo que le permitió absorber a toda aquella población que no tenía posibilidades de estudio y por estar en otras ocupaciones no disponían del tiempo para estudiar, la U.N.A represento la solución a la clase definida de estudiantes sin oportunidades.

Esta situación fue cambiando en la medida que se fueron creando instituciones de nivel superior en las regiones, con sistemas presenciales que captaron la masa de estudiantes que egresaron como bachilleres de los diferentes liceos e instituciones educativas de esas regiones, en consecuencia la demanda de estudio de la U.N.A fue disminuyendo gradualmente.

Tal pareciera la situación que se está presentando en el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta, donde se observa con mucha preocupación a pesar de acciones tomadas desde el Nivel Central y

otras de la gerencia local, se ha evidenciado que la matrícula de estudiantes de nuevos ingresos inscritos por semestre ha venido disminuyendo.

En los últimos diez años según información suministrada por la división de control de estudios: el número de inscritos para el año 2009 fue de 227 alumnos y para este año 2019 fue de 22 estudiantes, lo que enciende las alarmas y el llamado de atención por parte de las autoridades locales.

El Centro Local Delta Amacuro oferta las siguientes carreras: licenciatura en educación, mención integral, matemática, preescolar y dificultad de aprendizajes, ingeniería industrial y en sistema, administración de empresa y riesgos y seguros, contaduría pública, T.S.U en mantenimiento de sistemas informáticos, educación y seguridad industrial.

Es importante destacar que la U.N.A fue la segunda universidad que llegó al Estado Delta Amacuro, la primera fue la Universidad Experimental Pedagógica Libertador con su programa de mejoramiento profesional, en 1989 se creó el Instituto Universitario de Tecnología Dr. Delfín Mendoza con sus carreras de Técnico Superior Universitarios, luego paso en el 2015 a Universidad Territorial Deltaica Francisco Tamayo, en el año 2003 se instaló la universidad Simón Rodríguez y para el año 2005 se crea la UNEFA.

Todas estas universidades tenían mucha similitud en las carreras que ofertaban y otras diferentes, esta situación puede analizarse como uno de los factores que provocó la disminución de la matrícula de la U.N.A.

Existe un conjunto de factores de orden externo e interno que actualmente pueden señalarse como posibles causales de la problemática que está presentando la U.N.A, dentro de los posibles factores externos están la instalación de las universidades creadas en el Estado Delta

Amacuro, otro de los elementos que se pueden considerar es que la población flotante de bachilleres sin oportunidad de estudios que representan la demanda potencial de la U.N.A, ya es nula o casi nula.

A esta situación se suma la grave y profunda crisis económica que vive Venezuela con una hiperinflación, estancamiento de la producción, escasez de divisas, de productos, de bienes y servicios, de insumos, materiales, suministros y materia prima que requieren las organizaciones para llevar a cabo su funcionamiento y operaciones. Estos factores inciden directa e indirectamente en los niveles operativos y servicios que ofrece la U.N.A a la población estudiantil, porque ella como toda organización requiere de material bibliográfico, textos y equipos audiovisuales, así como el internet, que son componentes esenciales del proceso de enseñanza y aprendizaje y al carecer de estas herramientas, afecta directamente la formación profesional y los servicios que presta y ofrece a la población. Estos elementos también forman parte de los factores internos que son los insumos con lo que trabaja la U.N.A.

Otros de los factores internos lo representa la calidad y competencia de los gerentes locales, las políticas y estrategias que utilizan o deben utilizar para atender la problemática.

En base a esta situación se realizó una entrevista a manera de información a algunas autoridades de esta casa de estudio para saber sobre el conocimiento de la problemática, la cual arrojó que las causas que pueden estar afectando la situación problema son: la carencia de una estrategia alternativa para la captación de nuevos ingresos; la ausencia de promoción y divulgación publicitaria referida a la oferta de estudio; la desinformación acerca del sistema educativo a distancia; la falta y escases de los textos que representan los módulos instruccionales y material de apoyo de los

estudiantes; la situación económica que vive el país; la ausencia de estudios para analizar la problemática existente; situaciones internas de carácter gerencial.

De igual manera se le solicito la opinión a unos de los representantes estudiantiles del Centro Local Delta Amacuro, en el cual se destaca la participación del bachiller José Heredia, cursante del último semestre de la carrera de Administración de Empresas, quien ante la pregunta ¿Cuáles causas considera usted son las responsables de la disminución de la matrícula de nuevo ingreso en el Centro Local? A lo que respondió:

A mi criterio considero dos causas fundamentales, en primer lugar la poca información que tienen los bachilleres que están saliendo de los liceos, sobre la existencia del Centro Local Delta Amacuro, de las oportunidades de estudio que ofrece la U.N.A en las carreras que imparte y el desconocimiento de estos estudiantes de la modalidad a distancia que ofrece la Universidad; y en segundo lugar la situación económica que vive el país, que ha causado que los nuevos bachilleres no se estén inscribiendo, ya que los escasos recursos económicos que poseen son muy bajos e impiden la participación de los estudiantes en las diferentes universidades (15-03-2018)

Por los últimos días se realizó una visita a diferentes Instituciones Educativas, con estudiantes que están cursando el quinto año de bachillerato y en la cual se efectuó un sondeo de opinión a varios estudiantes, con respecto a las siguientes interrogantes: ¿Tiene usted conocimiento de la existencia del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta en el Estado? ¿Tiene usted conocimiento de las carreras que ofrece como oportunidad de estudio para ustedes como futuros bachilleres? ¿Posee usted cuenta en Redes Sociales?

Los resultados de ésta entrevista arrojaron que en promedio el 90% de los entrevistados indicó no conocer la Universidad nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro; en relación a la segunda pregunta, la mayoría manifestó que no está al tanto de las oportunidades de estudios que ofrece la UNA en el estado; y referente a la última pregunta, el 100% asintió poseer cuentas en Redes Sociales.

De acuerdo a estas observaciones se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Qué está pasando con las políticas y estrategias gerenciales del Centro Local Delta Amacuro de la U.N.A, que permite la disminución de la matrícula estudiantil?
- ¿Cuáles son los factores críticos de la disminución de la matrícula de nuevo ingreso de la U.N.A?
- ¿Cuáles son las carreras profesionales de pregrado más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevos ingresos?
- ¿En qué porcentaje ha disminuido la matrícula estudiantil nuevo ingresos?
- ¿Cómo afecta la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso al centro local delta Amacuro de la U.N.A?
- ¿Qué medidas gerenciales aplican generalmente el Centro Local Delta Amacuro de U.N.A para la captación de estudiantes nuevo ingreso?
- ¿Qué consecuencia trae para la U.N.A la disminución de matrícula inicial de alumnos nuevos?
- ¿Qué estrategias debe implementarse la gerencia universitaria del Centro Local Delta Amacuro para incentivar los jóvenes a cursar las carreras ofertadas y contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil de alumnos nuevo ingreso de la U.N.A?

Por todo lo antes expuesto se hace necesario realizar una investigación a fondo que permita plantear un plan estratégico que genere cambios en la política de admisión de nuevos alumnos para combatir la disminución de matrícula estudiantil en el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un modelo de plan estratégico para la captación de alumnos de nuevo ingreso Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Determinar los factores críticos de la disminución de la matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en la Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro de
- ✓ Identificar las carreras profesionales de pregrado más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso.
- ✓ Conocer las consecuencias de la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso para Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro
- ✓ Describir las medidas gerenciales que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta para la captación de estudiantes nuevo ingreso.

- ✓ Definir conceptualmente el modelo de plan estratégico para la captación de estudiantes de nuevo ingreso en la UNA
- ✓ Proponer en el modelo del plan estrategias gerenciales que deben implementarse a través de las autoridades del Centro Local Delta Amacuro para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Es bien sabido que la educación constituye escalones del conocimiento, que conllevan al crecimiento personal y profesional de una persona, por ende garantiza el desarrollo y evolución de una ciudad, un país y el mundo en general. Sin embargo, en Venezuela en los últimos años se ha visto una gran disminución de las matrículas estudiantiles, en especial en los niveles de educación superior, lo cual es preocupante y requiere atención a través de esfuerzos locales o nacionales que atiendan el problema.

La Universidad Nacional Abierta en el Centro Local Delta Amacuro, ha presentado pérdida significativa en la matrícula estudiantil nuevo ingreso, a causa de factores internos y externos que han afectado notablemente la imagen de la instituciones en el estado, debido a la falta de políticas y estratégicas gerenciales al momento de realizar la captación de los estudiantes.

Por tanto, la presente investigación es titulada “Modelo de un plan estratégico en la gerencia de la Universidad Nacional Abierta -Centro Local Delta Amacuro, para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil”, la cual sugiere una serie de programas estratégicos que conllevan al aumento de la matrícula estudiantil, a través de la captación de alumnos

nuevo ingreso y por ende al mejoramiento de la imagen de la universidad en el estado.

La justificación de la investigación en cuestión radica, en la importancia que tiene para la institución la aplicación de estas estrategias gerenciales, que promuevan la adaptación de la universidad al entorno cambiante y el crecimiento matricular, y de esta manera, disminuir o erradicar el problema planteado, ya que de no ser así el futuro de la universidad será incierto, a tal sentido de que podría existir la posibilidad que la misma cierre sus puertas.

Además de estos beneficios, la propuesta de estas estrategias gerenciales permitirá a la colectividad conocer a fondo los programas, servicios y beneficios que ofrece la Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro, de manera que el estudiante pueda tenerla en consideración al momento de tomar una decisión referente a donde continuar sus estudios de educación superior.

Es importante recalcar que la presente investigación es aplicable a cualquier institución de educación superior, independientemente de la modalidad de estudio con la que trabajen, presencial o a distancia, ya que sus programas están diseñado para adaptarse a ambos ambientes.

#### **1.4 DELIMITACIÓN**

El presente trabajo de investigación está sustentado en el área de la gerencia, para el desarrollo de un modelo de plan estratégico en la Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro, aplicable a cualquier institución de educación superior con cualquier modalidad de educativa,

El análisis investigativo ha sido realizado con datos desde el año 2011 hasta la actualidad y se estima que mediante la implementación de estas estrategias presentadas, se obtengan resultados en el periodo de un (01) año. De allí que el estudio estará definido en los siguientes términos Modelo de Plan estratégico para la Capitación de Alumnos de Nuevo Ingreso UNA Centro Local Delta Amacuro para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil (2018-2019).



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Con respecto al tema en estudio, Ramírez Wilfredo, mayo 2012. Realizo la investigación denominada: Plan Estratégico de Mercadeo para Captación de Nuevos Estudiantes para el Instituto Universitario Carlos Soublette Valencia - Estado Carabobo, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, mención Mercadeo, cuyo objetivo general era proponer un plan Estratégico de Mercadeo para Captación de Nuevos Estudiantes para el Instituto Universitario Carlos Soublette Valencia para el año 2012; a través del estudio pudo concluir que es necesario que la organización revise su procedimiento de captación de estudiantes, y se asigne personas capacitadas y claras en la función de servicio y muy importante de satisfacción del cliente, ya que se recogió información que indica que los funcionarios en los distintos niveles no suministran el trato que deben recibir como cliente de la institución a los estudiantes nuevos.

Por su parte Evangelina Patiño Ceballos, 2014, en su investigación para obtener la especialización en Gerencia educativa, denominada: Diseño de una Estrategia Gerencial para Incrementar la Matrícula de Estudiantes en la Facultad de Universidad Abierta a Distancia y Virtual en los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública e Ingeniería de Sistemas de la Fundación Universitaria San Martín sede Armenia, el cual tuvo como objetivo general diseñar estrategias gerenciales para incrementar la matrícula de estudiantes en la Fundación Universitaria San Martín sede Armenia en los programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública e Ingeniería de Sistemas, llegó a la conclusión que la gerencia educativa ayuda en el

desarrollo integral de la institución educativa y con la aplicación de las estrategias gerenciales se logra conseguir transformar las situaciones de baja matrícula en alta matrícula, por la expansión del conocimiento de las bondades del modelo de universidad abierta a distancia y virtual, por las oportunidades potenciales y los atributos diferenciadores que ofrece para los diferentes usuarios y que la distinguen de las demás instituciones que ofrecen programas similares.

Asimismo Cesar Briceño (2018), en su trabajo para optar por el título de Magister en Administración de la Educación, el cual llevo por nombre: “Marketing Educativo y la Captación de Estudiantes en el Instituto de Educación superior Tecnológico José Pardo – La Victoria 2018; con el objetivo general de determinar la relación entre Marketing Educativo con la captación de estudiantes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “José Pardo” – La Victoria, 2018; llego a la conclusión de que existen evidencias suficientes para afirmar que el marketing educativo tiene relación positiva y significativa con la captación de estudiantes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “José Pardo”-La Victoria, 2018.

Hernán Ramírez (2010), al respecto en su trabajo titulado “La Deserción Académica y las estrategias Gerenciales como punto de partida en las instituciones de Educación Superior”, para optar por el título de Magister en Administración; cuyo objetivo general era el de Identificar los principales tipos de deserción académica que permitan establecer estrategias gerenciales para la reducción de la deserción en la Fundación Universitaria Autónoma de las Américas; llego a la conclusión de que el hecho que la población académica no culmine satisfactoriamente el proyecto académico tiene connotaciones económicas al interior de Instituciones de Educación Superior, ya que una ausencia de estrategias adecuadas para contrarrestar

este fenómeno, deserción y permanencia, puede vulnerar y desestabilizar financieramente y administrativamente las instituciones universitarias.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Estrategias**

Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Representa aquello que la empresa desea realizar, cual es el negocio que pretende llevar a cabo, cual es el rumbo que va a seguir.

### **2.2.2 Estrategias Gerenciales**

Es la determinación de la posición futura de la empresa, en especial frente a sus productos y mercado, su rentabilidad, su tamaño, su grado de innovación y sus relaciones con sus ejecutivos, sus empleados y ciertas instituciones externas.

Las estrategia gerencial es el primer y principal paso que debe dar la empresa para lograr la capacidad de maniobra cuando ocurre un aceleramiento de los cambios en el ambiente de tarea de la empresa, lo cual suele originar una creciente presión que exige mucha capacidad para anticiparse a ellos y aprovechar de inmediato las nuevas oportunidades, así como capacidad de actuar con flexibilidad para contrarrestar las amenazas y presiones ambientales.

### **2.2.2.1 Importancia de la gerencia empresarial**

La importancia de una buena gerencia empresarial dentro de una organización radica en que a través de esta se pueden entre otras cosas identificar las oportunidades y amenazas del ambiente donde opera la empresa, así como evaluar las limitaciones y fortalezas de la empresa, su capacidad real o potencial para anticiparse a las necesidades y demandas del mercado o competir en condiciones de riesgo con las empresas rivales; de manera tal que permita dirigir todas las actividades al logro de los objetivos.

### **2.2.2.2 Objetivos de la gerencia empresarial**

La Gerencia Empresarial tiene como objetivo principal orientar a la empresa frente al futuro, no para anticipar todos los acontecimientos, sino para que la empresa pueda dirigirse hacia sus metas consciente y sistemáticamente, basándose en análisis reales y metódicos de sus propias condiciones y posibilidades, y del contexto ambiental donde opera.

Por otra parte esta busca analizar, desarrollar y modificar los procesos internos y externos de la empresa para que sea eficiente y eficaz en condiciones constantemente variables, mejorando la productividad y competitividad de la misma a través del desarrollo de estrategias.

### **2.2.3 Tipos de Gerencia y Niveles de Dirección**

El enfoque principal de las actividades en la gerencia depende de su nivel en la organización, por ende entender los tres niveles de la dirección puede ser útil para determinar el enfoque principal de las actividades de los gerentes en los distintos niveles de la organización; por ejemplo, en las

organizaciones se utilizan ampliamente los términos gerencia de alto nivel, gerencia de nivel intermedio y gerencia de primer nivel.

Al referirnos a estos niveles generalmente se habla de que el tercero corresponde al nivel estratégico y puede estar integrado por directores ejecutivos, rectores, secretarios de gabinetes, entre otros; el segundo corresponde al nivel técnico, y pueden ser superintendentes, vicerrectores, directores de división, entre otros y el primer nivel corresponde al nivel operativos comprendidos por supervisores, directores de departamento, directores de programas... es importante destacar que las organizaciones utilizan varios términos para identificar a los gerentes en diferentes niveles.

#### **2.2.4 Herramientas que debe tener un buen gerente**

La comunicación, la capacitación, el marketing y la innovación, son algunos aspectos que debe tener en cuenta todo Gerente, como líder de una empresa, a la hora de sacar adelante un entorno administrativo y de negocios. Sin importar el tamaño, el sector y la actividad, toda empresa se debe dedicar a construir paso a paso su futuro rodeado de valores y principios. La selección de talento humano y políticas de innovación y marketing son fundamentales. Además de eso debe contar con diez herramientas gerenciales fundamentales, las cuales son:

- Selección del equipo.
- Definir el enfoque del negocio.
- El prodigio del marketing.
- El poder de la innovación.
- La importancia del outsourcing.
- Alianzas estratégicas.
- Construir un buen ambiente laboral.

- Elementos de trabajo.
- La capacitación produce milagros.
- Comunicación, herramienta de gestión.

### **2.2.5 Tipos de gerente**

Dentro de los tipos de gerentes, se pueden señalar los siguientes:

- Gerentes funcionales: Se trata de los gerentes que solo están encargados de la organización de un área funcional de la empresa o compañía.
- Gerentes generales: Son los gerentes que tienen la responsabilidad de administrar una sola unidad de aquellas que conforma la empresa.
- Gerente de primera línea: Se trata de los gerentes que actúan como supervisores de otros gerentes que tienen responsabilidades inferiores a él. Se le suelen conocer como supervisores.
- Gerentes medios: Son los gerentes encargados de administrar todas las actividades que son implementadas por los supervisores o gerentes de primera línea.
- Alta gerencia: Refiere a los gerentes encargados de la administración en su totalidad de una organización o empresa.

### **2.2.6 Enfoques teóricos del pensamiento administrativo y gerencial**

- Enfoque clásico: las bases del enfoque clásico de la administración lo constituyen las teorías de Henry Fayol y Frederick Taylor, este fue el primer intento de estudiar la dirección de empresas.

- Enfoque conductista: Skinner y Thorndike fueron defensores de esta teoría, la cual utiliza conceptos de la psicología, sociología, la antropología y otras ciencias del comportamiento para ayudar a los gerentes en la comprensión del comportamiento humano en el ambiente de trabajo.
- Enfoque de la ciencia y de la dirección: en cierto sentido este es una versión del enfoque clásico, centrado en la administración del trabajo, su característica esencial es el uso de las matemáticas y la estadística como instrumento auxiliar en la gestión de la producción y de las operaciones.
- Enfoque de sistema: Chester Barnard fue uno de los primeros escritores que en la administración utilizó el enfoque de sistemas; esta percibe la organización como un grupo de partes interrelacionadas con un propósito único y, debido a que la acción de una de las partes repercute en las demás, los gerentes no pueden manejar las partes por separado.
- Enfoque de contingencia: la idea básica en este es que no existe una manera de planificar, organizar y controlar que sea la mejor, sino que más bien los gerentes deben encontrar modos distintos que se ajusten a situaciones distintas. Uno de los precursores de esta teoría fue Charles Kindleberger.
- Teoría de la burocracia: esta describe un diseño de una organización que es superior a cualquier otra forma en precisión, estabilidad, severidad de disciplina y confiabilidad. El principal representante de esta teoría fue Max Weber.
- Escuela de las relaciones humanas: es el enfoque más democrático y liberal, surgió como una teoría opuesta a la teoría clásica. Su principal representante fue Elton Mayo.

## **2.2.7 La toma de decisiones gerenciales**

Se dice que las decisiones son algo así como “el motor de los negocios”; y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

La toma de decisiones es el núcleo de la responsabilidad administrativa. El administrador o gerente debe decidir constantemente que hacer, quien debe hacerlo, cuando y donde hacerlo. Sea al establecer objetivos, asignar recursos o resolver problemas que surgen sobre la marcha.

### **2.2.7.1 Tipos de decisiones gerenciales**

- Decisiones programadas: presentan soluciones repetitivas y de rutina. Los gerentes de la mayoría de las organizaciones enfrentan un gran número de decisiones programadas en sus operaciones diarias que deben tomarse sin hacer demasiado esfuerzo ni perder mucho tiempo en ellas.
- Decisiones no programadas: son soluciones para problemas nuevos o que carecen de estructura.

## **2.2.8 El enfoque de la planificación en la gerencia**

La planificación consiste en determinar los objetivos y formular políticas, procedimientos y métodos para lograrlos, es decir, es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, generalmente este proceso consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor.

### **2.2.8.1 La planificación estratégica gerencial**

Establece los lineamientos generales de la planificación sirviendo de base a los demás planes (tácticos y operativos). Es diseñada por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición, de los medios necesarios para alcanzar los objetivos generales de la organización.

### **2.2.8.2 Importancia de la planificación estratégica**

La planificación estratégica es importante, ya que ayuda a la toma de decisiones relacionada con ubicación y consideración de una organización en el mercado y en la sociedad. Por otra parte esta es muy útil para prever la supervivencia de una organización en el futuro, de tal manera que las operaciones y actividades presentes y futuras de esta sean compatibles con las exigencias del mundo de mañana.

### **2.2.8.3 El plan estratégico de la organización**

Es una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión, este señala las bases para el funcionamiento de la empresa en la línea de una consecución de objetivos futuros, aun desconociendo cuál será el futuro; es decir es un plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los próximos años, para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses.

## **2.2.9 Gerencia Institucional**

### **2.2.9.1 La Universidad Nacional Abierta (U.N.A)**

#### **2.2.9.1.1 Breve Reseña histórica**

Fundada el 27 de septiembre de 1977, la Universidad Nacional Abierta (UNA) es una institución pública, experimental de educación universitaria, bajo la modalidad de estudios de Educación a Distancia. Desde su creación y hasta la fecha, ofrece estudios universitarios de calidad en todo el país, con una concepción propia establecida en su Misión y una proyección a futuro de acuerdo a su Visión, siguiendo los Principios establecidos en sus bases legales, Reglamentos de Creación y Reglamento de Funcionamiento. La Universidad Nacional Abierta es una alternativa para la formación de profesionales calificados y emprendedores en áreas prioritarias del desarrollo social, que garantiza su inserción en el mercado laboral nacional e internacional.

Su Sede Central está ubicada en Caracas, pero su radio de acción abarca todo el territorio venezolano a través de Centros Locales y Oficinas de Apoyo. Su actividad educativa tiene como principio fundamental la libertad académica, materializada a través del ejercicio de la docencia, la investigación y la extensión universitaria, pues a través de estas actividades la Universidad garantiza la libre expresión en la difusión del pensamiento y la producción y creación artística, humanística, científica y técnica.

## **2.2.9.2 Misión y Visión**

### **2.2.9.2.1 Misión**

La Universidad Nacional Abierta es una institución venezolana, oficial y experimental, organizada como un sistema de educación abierta y a distancia de alcance nacional y proyección internacional, dirigida a democratizar y masificar el acceso a una educación permanente de calidad y comprometida con el desarrollo del país ha:

- Diversas poblaciones que por limitaciones de variado origen no han podido ingresar o continuar en el subsistema de educación superior.
- Distintos sectores de la sociedad que requieren del servicio educativo.

Para el logro de sus propósitos, la Universidad emplea diferentes estrategias propias de la modalidad de educación a distancia, la investigación como una práctica institucionalizada así como variadas formas de articulación interinstitucional.

### **2.2.9.2.2 Visión**

La Universidad Nacional Abierta será una institución de referencia nacional e internacional, en educación permanente, abierta y a distancia, reconocida por los siguientes rasgos:

- Clara vocación democratizadora de la educación.
- Abierta en espacio y tiempo para los demandantes del servicio educativo.
- Formadora de ciudadanos actualizados, emprendedores, críticos y con conciencia de participación ciudadana.
- Rectora de la Educación a Distancia en el país.

- Flexible y desburocratizada en su organización y funcionamiento.
- Calidad integral del servicio educativo que presta.
- Gran formadora de las poblaciones tradicionalmente excluidas de la educación.
- Gran capacitadora de los empleados al servicio del Estado venezolano en instituciones de alcance nacional.
- Institución que trasciende fronteras geográficas en su accionar.
- Utiliza de manera inteligente variados medios tecnológicos, incluyendo las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Modelo de sintonía con las necesidades de su entorno y de articulación con las instituciones que tienen finalidades similares.

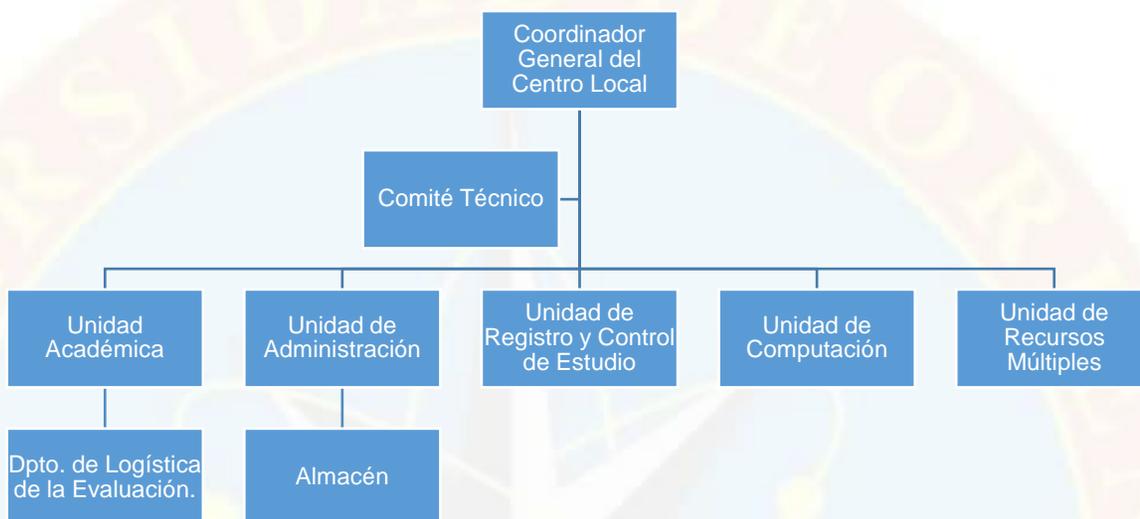
#### **2.2.10 Centro Local Delta Amacuro.**

- **Autoridades**

Las autoridades en Centro Local Delta Amacuro de la UNA, están conformadas de la siguiente manera.

- ✓ Coordinación: Dr. Edgar Ramírez
- ✓ Unidad Académica: M.Sc. Yovinsa Salazar
- ✓ Unidad de Administración: Licdo. Carlos Acosta
- ✓ Unidad de Registro y Control de Estudios: Licda. Ledis Alzolay
- ✓ Unidad de Computación: Ing. Francisco Guedez
- ✓ Unidad de Recursos Múltiples: Ramón Ospino
- ✓ Dpto. de Logística de la Evaluación: Licda. Nancy Lira
- ✓ Almacén: Licda. Noraida Washington

- **Estructura Organizativa**



- **Evolución histórica de la matrícula estudiantil nuevo ingreso de la UNA en el Centro Local Delta Amacuro.**

En los últimos diez años según información suministrada por la división de control de estudios, el número de inscritos para el año 2009 fue de 227 alumnos y para este año 2019 fue de 22 estudiantes, lo que enciende las alarmas y el llamado de atención por parte de las autoridades locales.

Destacándose que en los años 2016,2017, 2018 y 2019, representan la matrícula con mayor porcentaje de disminución, lo cual se refleja en el siguiente cuadro suministrado por la oficina de registro y Control de estudios, de la Universidad Nacional Abierta, del Centro Local Delta Amacuro.

**Cuadro N° 1**  
**Matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso UNA, Centro Local Delta**  
**Amacuro 2009-2019.**

<b>Año</b>	<b>Alumnos Nuevo Ingreso</b>	<b>Variabilidad Porcentual Interanual</b>
2009	227	-5%
2010	216	-12%
2011	190	-19%
2014	154	-3%
2015	149	-44%
2016	83	-33%
2017	56	-43%
2018	32	-31%
2019	22	

**FUENTE: Unidad de registro y Control de Estudios.**

## 2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación en estudio estará regida por el siguiente basamento legal:

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999):**

**El Artículo 109:** ...Se consagra la autonomía universitaria para planificar, organizar, elaborar y actualizar los programas de investigación, docencia y extensión. Se establece la inviolabilidad del recinto universitario. Las universidades nacionales experimentales alcanzarán su autonomía de conformidad con la ley.

Este artículo es citado en la investigación puesto que en él se plantea entre otras cosas que, el Estado reconoce la potestad de las universidades, a través de su condición autónoma adaptada a la forma de principio y autonomía para la toma de decisiones e imposición de normas internas en todo el ámbito que le competa.

- **Ley Orgánica de Educación (2009):**

**Artículo 34.** En aquellas instituciones de educación universitaria que les sea aplicable, el principio de autonomía reconocido por el Estado se materializa mediante el ejercicio de la libertad intelectual, la actividad teórico-práctica y la investigación científica, humanística y tecnológica, con el fin de crear y desarrollar el conocimiento y los valores culturales. La autonomía se ejercerá mediante las siguientes funciones:

1. Establecer sus estructuras de carácter flexible, democrático, participativo y eficiente, para dictar sus normas de gobierno y sus reglas internas de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República y la ley...

Este artículo menciona en cuanto a la investigación que, aquellas instituciones universitarias que sean autónomas, tendrán dentro de sus funciones primordiales la de crear dentro de su organización normas, por las cuales se regirán de una manera flexible, siempre acatando o adaptándose a lo que establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

- **Ley de universidades**

**Artículo 09:** Las Universidades son autónomas. Dentro de las previsiones de la presente Ley y de su Reglamento, disponen de:

1. Autonomía organizativa, en virtud de la cual podrán dictar sus normas internas...

La importancia de citar este artículo radica básicamente en que éste establece que las universidades en su carácter de autónomas pueden utilizarlo para organizar, de manera tal que tienen potestad para establecer su propio reglamento o normas a cumplir dentro de la institución.

- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros Regionales y Locales de la Universidad Nacional Abierta**

**Artículo 6.** Los Centros Locales son Unidades operativas de la Universidad. Tienen como finalidad fundamental la asistencia a la población estudiantil en los procesos académicos y administrativos, establecidos para el logro de los objetivos del proceso enseñanza-aprendizaje...

Este artículo hace referencia a que la función primordial de los Centros Locales, principalmente radica en prestar apoyo a la población estudiantil atendiendo a su calidad de Unidad Operativa de la Universidad, así como también cumplir con los lineamientos emitidos de Nivel Central con la finalidad de promover la Institución en la localidad o región que estén ubicados, lo que permitirá vincularse con instituciones, empresas u

organismos que garanticen buenas relaciones en pro de la Universidad en la Localidad.

**Artículo 12.** Los Centros Regionales y Locales de la Universidad funcionaran adscritos al Director de Operaciones, y estarán bajo la responsabilidad de un Director y un Coordinador, respectivamente y tendrán una estructura organizativa básica, definida a partir de los componentes de naturaleza académica, administrativa e informática.

Entre otras cosas, este artículo refiere a que los Centros Locales se regirán bajo lo que establezca un Director de Operaciones y los mismos estarán a cargo de un Coordinador, contando con una estructura organizativa básica, basada en los elementos académicos, administrativos y tecnológicos que este posea.

**Artículo 20.** Son funciones del Comité Técnico Asesor:

- a) Evaluar periódicamente el desarrollo de los procesos académicos y administrativos del Centro.
- b) Proponer estrategias para mejorar los servicios que brinda a la comunidad.

Este artículo señala las funciones que debe cumplir el Comité Asesor, dentro de las cuales es imprescindible resaltar que este tiene la potestad de plantear estrategias ante el Coordinador del Centro Local, que vayan en pro de la mejora de los servicios prestados por la institución.

## **2.4 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.4.1 Definición de Variables**

Después de obtener los objetivos que se van a llevar a cabo en la investigación es necesario identificar y definir las variables para cada objetivo específico a desarrollar. De acuerdo a esto y para tener una visión clara de

que son las variables, se puede citar a Arias (2004), el cual hace referencia a que “una variable es una característica, cualidad o medida, que puede seguir cambios o que es objeto de un análisis de medición o control de una investigación” (p. 55); por consiguiente de acuerdo a lo antes expuesto se hace indispensable desglosar las variables en todas sus características, de manera tal que hagan posible su medición operativa obteniendo un sistema de variables.

### **2.4.2 Operacionalización de variables**

Al hacer referencia a la Operacionalización de variables se habla específicamente de describirla en términos observables y comprobables para poder identificarlas, por ende es necesario valerse de la definición conceptual y operacional, entiéndase, las dimensiones e indicadores de cada una de ellas.

Respecto a lo prenombrado Patella y otros (2010), señala que la definición conceptual de las variables “limita a explicar el significado de las variables utilizando palabras conocidas” (p.72), lo que indica que se debe asignar un término a “algo” de una manera determinada, sin hacer alguna afirmación sustantiva sobre ese fenómeno u objeto.

Sin embargo, al hablar de la dimensión, Arias (2004) indica que “la dimensión es un elemento integrante de una variable compleja, que resulta de su análisis o descomposición” (p.59), lo que quiere decir que la variable se convierte en un referente para asignar o establecer indicadores.

Para la presentación de la Operacionalización de las variables se puede vaciar en cuadros de resúmenes sencillos con la finalidad de explicar y medir

la estrecha y directa relación que tienen los objetivos de la investigación, las variables extraídas de esos objetivos y la descomposición de las variables.

Es importante resaltar lo establecido por Patella y Martins (2010), referente a la definición operacional lo cual reza que “pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión” (p.73), de acuerdo a esto, la definición operacional atribuye significados a las variables, describiéndolas en términos observables y comprobables para poder identificarlas.

### 2.4.3 Cuadro de Operacionalización de variables

Objetivos Específicos	Variable Nominal	Variable Conceptual	Dimensión de la Variable	Indicadores	Ítems
Determinar los factores causales de la disminución de la matrícula de estudiantes de nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta	Factores causales de la disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso	Variable que se refiere a los factores tanto externos como internos que actúan como causales de la disminución de la matrícula nuevo ingreso	Ambiente Externo	Factores Humanos	1
				Factores Tecnológicos	2
				Factores Económicos	3
			Ambiente interno	Factores Gerenciales	4
				Factores Tecnológicos	5
				Factores logísticos y de Equipamiento	6
				Factores Académicos	7
Identificar las carreras profesionales de pregrado más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso	Carreras más afectadas	Variable que se refiere a las carreras de pregrado del área de educación, ingeniería y administración, más afectada por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevos	Área Educación	Carreras Profesionales	8
			Área Ingeniería	Carreras Profesionales	9
			Área Administración	Carreras Profesionales	10
Verificar el porcentaje de disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso.	Porcentaje de disminución de la matrícula	Variable que se relaciona con demostrar el porcentaje de disminución que ha experimentado la matrícula estudiantil en las diferentes áreas	Área Educación	Porcentaje de Disminución de Estudiantes	11
			Área Ingeniería	Porcentaje de Disminución de Estudiantes	12

		académicas	Área Administración	Porcentaje de Disminución de Estudiantes	13
Conocer las consecuencias de la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso para la Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro de	Consecuencias de la disminución de la matrícula estudiantil	Variable que se refiere a las consecuencias externas e internas que produce la disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso para el Centro Local Delta Amacuro	Consecuencias Externas	Efectos Estudiantiles	14
				Efectos Sociales	15
				Efectos Educativos	16
			Consecuencia Internas	Efectos Laborales	17
				Efectos Institucionales	18
				Efectos Académicos	19
Describir las medidas gerenciales que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta para la captación de estudiantes nuevo ingreso.	Medidas gerenciales para captación de nuevos ingresos	Variable que persigue interpretar la situación de las medidas gerenciales que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de nuevos ingresos	Medidas Gerenciales	Políticas de divulgación e información	20
				Evaluación de las políticas de divulgación e información	21
				Políticas académicas	22
				Evaluación de las políticas académicas	23

## 2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Administración:** es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.
- **Administración de empresas:** La administración de empresas es una rama de las ciencias sociales que tiene como objetivo principal tomar los recursos de forma estratégica para lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo de una empresa.
- **Bienes y servicios:** son todos los satisfactores que se elaboran en el proceso de producción para cubrir necesidades humanas.
- **Crisis económica:** es la fase de un ciclo económico en la que se da un período de escasez en la producción, comercialización o consumo de productos y servicios.
- **Concejo universitario:** es la autoridad debidamente colegiada responsable de establecer todas las disposiciones y reglas generales dirigidas para una mejor organización y funcionamiento técnico, administrativo y docente de la Universidad.
- **Organización civil:** es una organización privada que dispone de personería jurídica y que no tiene afán lucrativo. Estas asociaciones se componen de personas físicas que trabajan en conjunto con un fin social, educativo, cultural o de otro tipo.
- **Organización educativa:** es una organización social integrada por individuos que asumen diferentes roles (estudiantes, docentes, directivos, empleados) con el propósito básico de garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber.

- **Organización mercantil:** tienen por objeto la realización de actos de comercio o la realización de una actividad sujeta al Derecho comercial.
- **Organización social:** generalmente tienen un objetivo que buscan cumplir y trabajan para llevarlo a cabo. Se suele identificar como organización social a las instituciones que fomentan las relaciones y actividades de sus miembros.
- **Políticas:** son declaraciones generales o interpretaciones que guían el pensamiento de los gerentes en la toma de decisiones.
- **Teoría:** sistema lógico que se establece a partir de observaciones, axiomas y postulados, y persigue el propósito de afirmar bajo qué condiciones se llevarán a cabo ciertos supuestos.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

De acuerdo a las características observadas en el problema planteado y los objetivos establecidos, la investigación en estudio será de tipo descriptiva, con apoyo de campo, documental y proyecto factible. Con respecto a esto Salkind (1999), establece que, “la investigación descriptiva hace una reseña del estado actual de algún fenómeno. El propósito de esta, es describir la situación prevaeciente al momento del estudio” (Pág. 210).

Lo que quiere decir que mediante la investigación descriptiva se consigue reunir resultados a través de la observación directa del caso o los casos, que permiten caracterizar la situación de acuerdo a la recolección de datos tal como ocurrieron.

Con respecto a la investigación de campo, Santa Palella y Feliberto Martins (2010), se refieren a ella de la siguiente manera:

“La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

La característica principal de este tipo de investigación es que las evidencias de obtienen directamente en el momento y el lugar y donde ocurren los acontecimientos, sin ningún tipo de variantes.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El estudio a realizarse estará enmarcado bajo la modalidad de una investigación de estudio de caso no experimental, debido a que las características de la misma obedecen a ésta tipología, basado en lo que establece Salkin N. (1999), lo cual reza que, “un estudio de caso es un método empleado para estudiar un individuo o una institución en un entorno o situación único y de una forma lo más intensa y detallada posible” (Pág. 211).

Lo anteriormente expuesto por el autor hace referencia básicamente que a través del estudio de caso se puede recabar información necesaria para nuestra investigación, debido a que este permite obtener mayor información del objeto de estudio ya que es detallado minuciosamente por el investigador.

### **3.3 POBLACIÓN**

La población en estudio estará representada por diez (10) funcionarios que conforman el personal directivo del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta, estos a su vez constituido por el Coordinador, Jefe Unidad Académica, Jefe de Registro y Control de Estudios, Administrador, Responsable de Logística de Evaluación, Responsable de Alma Mater, Responsable de Extensión Universitaria, Responsable de Unidad de Recursos Múltiples, Responsable de Almacén, Responsable de Servicio al Estudiante.

Con respecto al concepto de población Sankind N. (1999) señala que “la población es un grupo posible de participantes al cual usted desea generalizar los resultados del estudio”. (Pág. 96)

Es decir, la población no es más que el conjunto de personas, instituciones, o cualquier elemento los cuales estarán sujetos a análisis dentro de la investigación.

### **3.4 MUESTRA**

Debido a que la investigación en estudio tiene una población finita, es decir, es una cantidad limitada de personas, la muestra es representada por el total de la población, a lo que Sankind N. (1999) se refiere en su libro Metodología de investigación a lo siguiente, “una muestra solo es representativa de una parte de la población pero se utiliza para generalizar acerca de la población” (Pág. 33)

Como se puede evidenciar la muestra no es más el grupo más pequeño de una población seleccionado para realizar la investigación, en el caso de que la población sea infinita, si por el contrario se trata de una población finita como es el presente caso, la muestra estará representada por el total de la población estudiada.

### **3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La técnica escogida para el proceso de recolección de datos es la encuesta, lo que nos permitirá recolectar información de manera clara y precisa para su posterior análisis y medición. Referente a esto Fidias (2004), señala que:

Esta modalidad de encuesta se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de unas series de preguntas; se denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador. (Pág. 72)

La encuesta es una de las técnicas que más se utiliza para la recolección de información, debido al fácil manejo y eficiencia de la misma, ya que permite obtener información del encuestado de manera objetiva sin que el encuestador tenga ningún tipo de intervención.

### **3.6 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La validez del instrumento de recolección de datos de la presente investigación fue realizada a través del juicio de expertos, a lo cual Palella y Martins (2010) establecen que:

Consiste en entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la manera objeto de estudio y en metodología, un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variable y una serie de criterios para calificar las preguntas, los expertos revisan el contenido, la redacción y la pertinencia de cada reactivo y hacen recomendaciones para que el investigador efectúe las debidas correcciones en los casos que se considere necesario (Pág. 161)

El juicio de los expertos consiste en la opinión o percepción que hacen especialistas en la materia con alta experiencia y trayectoria, al trabajo de investigación, una vez analizado proceden a realizar críticas, recomendaciones o apreciaciones acerca del mismo.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 CODIFICACION Y TABULACION DE LOS DATOS**

Una vez finalizada la fase de recolección de información, los datos obtenidos fueron sometidos a un proceso de codificación y tabulación, el cual consistió en un proceso técnico, sistemático y riguroso, que permio recontar, organizar y resumir esos datos para su análisis posterior.

Con respecto a la conceptualización de esta fase del proceso podemos señalar que Sabino (2002) establecía que “la codificación es un procedimiento que tiene por objeto agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal para luego operar con ellos como si se tratara simplemente de datos cuantitativos”; por lo que se puede decir este proceso facilita la organización de los datos para su posterior interpretación.

El mismo autor anteriormente mencionado con respecto a la tabulación señala que “tabular, significa hacer tablas, listado de datos que los muestre agrupados y contabilizados”, lo que permite a través de esto realizar las interpretaciones correspondientes en base a la fundamentación teórica que sustenta el estudio y problema en investigación.

#### **4.2 TECNICA DE PRESENTACION DE LOS DATOS**

Al finalizar la fase de recolección, codificación y tabulación, se dio paso a organizar sistemáticamente la información obtenida, con la finalidad de interpretar y analizar los datos recolectados. Esta información se presenta mediante la utilización de cuadros estadísticos de frecuencia simple, referido

a que esta técnica representa una forma sencilla y precisa para dar a conocer los resultados y realizar un análisis estadístico de los mismos.

Con respecto a esta técnica Palella y Martins (2010) señalan que: “la distribución de frecuencia es la forma más sencilla para describir una variable, supone determinar cuántas observaciones están presentes en cada categoría de respuestas para la variable e interpretación”

Por otra parte Sabino (2002), refiriéndose a los cuadros estadísticos plantea que “los cuadros deben ser: títulos representativos, cifras reales con porcentajes definidos, que permitirán realizar un análisis cuantitativo mejor de la información”

#### **4.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

En esta etapa se presenta el análisis y la interpretación de los resultados que arrojó la investigación.

Los cuadros estadísticos fueron analizados bajo la modalidad descriptiva, lo permite examinar la información, exponerla, analizarla y establecer características entre ellas.

Lo que a continuación se presenta es la información recabada a través de cuadros de frecuencias, organizadas con su respectivo análisis e interpretación posterior de los resultados, en donde se explica los logros obtenidos, dando sentido a la información cuantificada mostrada, tomando en cuenta la fundamentación teórica de la investigación, así como los objetivos fijados y la experiencia y conocimiento del investigador, para analizar los hallazgos y compararlos con otros datos si es necesario.

Las técnicas utilizadas en este análisis son de inducción, razonamiento lógico que permite extraer conclusiones generales de los hechos o situaciones particulares, puesto que opera de lo particular a lo general.

También se hizo uso de la técnica de deducción, que a diferencia de la anterior esta permite extraer conclusiones particulares de los hechos o situaciones generales y técnicas de generalización, que consiste en ideas o juicios generales válidos para una población determinada que posee características comunes para facilitar la interpretación y obtener un buen análisis.

En esta fase se realiza una triangulación, la cual se basa en contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la posición teórica que sustenta la investigación y la posición del investigador, en función de los objetivos propuestos y las variables estudiadas, lo que permite extraer conclusiones.

**CUADRO N°. 1.**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores humanos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La situación de crisis económica actual que afecta a los estudiantes y bachilleres.	3	30%
B. La disminución de la población flotante de los bachilleres sin cupos.		
C. La poca motivación de los estudiantes ante los estudios universitarios.		
D. La falta de conocimiento de los estudiantes y bachilleres sobre las ofertas académicas en el Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.	4	40%
E. La emigración de los jóvenes bachilleres a otros países.	2	20%
F. Las carreras universitarias no son prioridades de los bachilleres actualmente.		
G. Todas las anteriores.	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

De acuerdo a la información suministrada por la población objeto de estudio sobre los factores humanos del ambiente externo, que son causante de la disminución de la matrícula estudiantil de nuevo ingreso, el 40% de la directiva del Centro Local Delta Amacuro de la UNA, señaló como causa principal la falta de conocimiento de los estudiantes sobre la oferta académica en la institución.

El 30% de los encuestados afirmó como causa principal, la situación económica de los estudiantes y bachilleres y el 20% de los consultados, indico que la disminución de la matrícula de nuevo ingreso se debe a la

emigración de los jóvenes bachilleres a otros países y solo el 10% indico que eran todas las opciones anteriores.

De la información suministrada se puede deducir que el Centro Local Delta Amacuro no está publicando y haciendo difusión a la población de estudio del Estado, sobre las ofertas académicas y carreras universitarias que ofrece la UNA, por lo tanto los estudiantes de bachillerato, no tienen conocimiento estos programas.

Por otra parte, es importante destacar, que Venezuela está atravesando por una de las peores crisis económica, política y social de su historia, que está golpeando a todos los estratos y sectores de la población trabajadora, debido a esto, el sector estudiantil, que en su mayoría no posee un ingreso propio, sino que dependen de sus familiares son los más afectados por esta situación y unido a esto las estadísticas de algunos organismos oficiales y agencias especializadas en el tema de emigración, han afirmado que el éxodo de venezolanos, hacia otros países en búsqueda de nuevas oportunidades económicas y sociales, se promedia entre 4 y 5 millones de venezolanos, de los cuales la mayoría son jóvenes.

Esta situación también influye en la disminución de la matrícula nuevo ingreso de las universidades del país, a lo que no escapa el Centro Local Delta Amacuro de la UNA, por tener una menor población de estudiantes inscritos en relación con el resto del país.

Por otro lado en un sondeo realizado a los alumnos de bachillerato en las diferentes instituciones educativas de educación media, resultaron en su mayoría que desconocen las ofertas académicas y las oportunidades de estudio que ofrece la UNA a los jóvenes bachilleres.

**CUADRO N°. 2**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores tecnológicos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La falta de equipos informáticos al alcance de los estudiantes.	4	40%
B. Las fallas constantes en el servicio de internet.	3	30%
C. El costo elevado de los equipos e insumos informáticos.	2	20%
D. La escasez de centros de servicios de internet.	1	10%
E. El alto costo para acceder a las Redes Sociales.		
F. La falta de equipos informáticos al alcance de los estudiantes y las fallas constantes del servicio de internet		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En base a las respuestas dadas por los encuestados, se extrae lo siguiente: el 40% de la población en estudio señalo que los factores tecnológicos del ambiente externo, cursantes de la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro, lo representa la falta de equipos informáticos al alcance de los estudiantes.

El 30% de los consultados responsabiliza de esta situación a las fallas constantes en el servicio de internet. El 20% de la población estudiada señalo como principal causa la escases de centro de servicios de informática y solo el 10% indico como causa tecnológicas externas de la disminución de la matrícula, a la falta de equipos informáticos al alcance de los estudiantes y las fallas constantes en el servicio de internet.

De este análisis suscrito se extrae que el 50% de la población estudiada tiene como su principal causa, la falta de equipos informáticos al alcance de los estudiantes.

De la información suministrada se puede resaltar que en la actualidad la tecnología informática representa la piedra pilar de todas las organizaciones, porque es una poderosísima herramienta para conectarse con el mundo exterior y suministrar y recibir información en tiempo real, de una forma rápida y veraz.

Con respecto a eso, la innovación en los equipo de computación, programas informáticos, los servicios de internet y la aparición de nuevas técnicas de información y comunicación compuestas por las redes sociales, hacen posible la funcionabilidad y el cumplimiento de los objetivos y metas de las organizaciones y las personas y de poseerlas.

En la actualidad los equipos y servicios informáticos representan un producto de primera necesidad para las personas, hogares, profesionales, estudiantes y población, en general, que se dedican a sus actividades de trabajo, comercio, oficina y estudios, desde los niveles educativos de primaria, básica y universitario, los equipos de computación y los servicios de internet son las herramientas esenciales, para las actividades académicas de investigación, de consulta y de trámites administrativos.

En años anteriores los estudiantes y profesionales poseían un computador personal portátil o en su casa, que les permitía hacer todas las actividades, porque recibían la posibilidad de obtenerlos y mantenerlos, sino podían dirigirse a los diferentes centros privados que ofrecían servicios de internet de su localidad, para desarrollar sus actividades, las cuales proliferaban mucho y se conseguían al alcance de la esquina. Estos servicios

sustituyeron a las bibliotecas públicas y privada, incluso hasta la aulas de clases.

Tomando en consideración, la grave situación económica de hiperinflación, que comenzó a vivir el país a partir del 2016 y que mantuvo hasta nuestros días, se elevaron todos los costos y precios de estos equipos, por lo tanto muchos equipos se dañaron y era imposible su reparación , los centros de servicio de internet, en su mayoría dejaron de operar, por los daños sus equipos y por las fallas consistentes de electricidad, los apagones que provocaban fallas constantes en los servicios de internet, por lo que hizo difícil que los estudiantes pudieran acceder al mismo. Propiciaron el fracaso y desaparición de esas organizaciones y el logro de las metas de las personas.

En la actualidad las universidades del resto del mundo y el país, deben su éxito y el logro de los objetivos a estas herramientas, debido a que sus procesos administrativos, académicos e investigativos, están digitalizados, actualizados y ofrecidos a través de las redes informáticas gracias al uso y servicio de internet, los estudiantes y universitarios pueden hacer su proceso de inscripción, pagos, solicitar información, consultas e intercambiar actividades académicas, entre otros; sin moverse de la localidad donde se encuentra. En el caso de la UNA se tiene una modalidad de una educación abierta y a distancia, el uso de la tecnología es de mayor importancia porque representa casi el 99% de los servicios que presta en cuanto a consulta, investigación, suministro de material de instrucción, asesorías y otros más, que hacen posible su funcionabilidad, sus actividades académicas y los servicios que presta a la población estudiantil para el cumplimiento de sus fines. Por lo tanto, la carencia de estas herramientas como lo son los equipos de computación, las fallas de internet y la escases de centros que prestan

estos servicios, obstaculizan el proceso e influyen en la disminución de la matrícula.

**CUADRO N°. 3**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores económicos del ambiente externo que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La grave situación económica y social que vive el país actualmente.	4	40%
B. Los recortes presupuestarios que el Gobierno Nacional hace a las Universidades.		
C. La prioridad en los jóvenes bachilleres de buscar empleo para atender las necesidades básicas de alimentación y otro.	3	30%
D. La disminución del poder adquisitivo de los bachilleres que trabajan.	1	10%
E. La hiperinflación, que eleva los costos de los materiales de instrucción y permanencia.	2	20%
F. La grave situación económica y social que vive el país actualmente; la prioridad en los jóvenes bachilleres de buscar empleo para atender las necesidades básicas de alimentación y otro; la disminución del poder adquisitivo de los bachilleres que trabajan.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a los factores económicos externos de causas determinadas que provocan la disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro, el 40% de los consultados se refirió a la grave situación económica y social que vive el país actualmente como su principal causa. El 30% del personal directivo señala como factor causante la prioridad que tienen los jóvenes bachilleres de buscar empleo para atender sus necesidades básicas de alimento y otros. Otro 20% indicó que las causas principales de la disminución de la matrícula, se debe a la grave situación económica, la prioridad de los bachilleres en buscar empleo y la disminución del poder adquisitivo de los bachilleres que trabajan; y solo un 10% señaló como causa la disminución del poder adquisitivo de los bachilleres que trabajan.

En resumen se puede decir que el 60% de la población estudiada, señala a la grave situación que vive el país como la causa principal del descenso de la matrícula estudiantil nuevo ingreso en el año 2018-2019, quedando como causa secundaria la prioridad de los jóvenes de buscar empleo para atender sus necesidades.

Analizando teóricamente esta situación, se puede deducir que la grave situación de crisis que vive el país, desde el punto de vista económico y social que afecta a todos los sectores de la actividad económica, empresarial y trabajadores, es el detonante que provoca los demás factores aquí señalados como factores determinantes de la disminución de la matrícula nuevo ingreso, por lo tanto, para amortiguar la grave crisis que viven las familias todos sus integrantes han tenido que dedicarse a una actividad económica que le permita un ingreso adicional para apoyar a la familia en atender sus necesidades, esto incluye a los estudiantes.

**CUADRO N°. 4**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores gerenciales del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La decisión de suprimir algunos programas y actividades por insuficiencia presupuestaria.		
B. La falta de políticas concernientes al mantenimiento y aumento de la matrícula estudiantil.	5	50%
C. Fallas en los programas de información, difusión y comunicación al sector estudiantil, referidas a las ofertas de estudios.		
D. Falla en las relaciones institucionales del Centro Local y las Instituciones Educativas.	3	30%
E. La falta de preocupación de la gerencia para atender la ejecución de políticas de captación de Nuevos Ingresos.	2	20%
F. La falta de conocimiento de los estudiantes sobre el sistema educativo Abierto y a Distancia.		
G. Todas las anteriores.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

De la información suministrada por la población en estudio, se extrae lo siguiente: el 50% de la junta directiva del Centro Local Delta Amacuro de la UNA está de acuerdo en que los factores gerenciales del ambiente interno que causa la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, lo representa las fallas en los programas de información, difusión y comunicación al sector estudiantil, referido a la oferta de estudio. El 30% de los consultados, señaló como factor causante a la falta de preocupación de la gerencia para atender la ejecución de políticas de captación de nuevos ingresos y un 20% afirmó que los factores gerenciales internos que son causantes de la disminución de la matrícula nuevo ingreso son todos los señalados e indicados en el cuadro. De esto se puede deducir que el 60% de la junta directiva del Centro Local Delta Amacuro tiene como causa principal desde el punto de vista gerencial a las fallas en los procesos de información.

Aunque la UNA tiene dentro de sus políticas mantener una relación y articulación interinstitucional con las demás organizaciones de su entorno, pareciera de acuerdo a la información suministrada por la población objeto de estudio, esta política está presentando fallas o no se está ejecutando.

Las organizaciones, cualesquiera sean, diseñan directrices que se formulan dentro de un conjunto de políticas, los cuales se traducen en planes estratégicos y programas que se ejecutan para lograr los objetivos y metas, por lo tanto si las instituciones no siguen esos lineamientos, pueden incurrir en fallas y errores, los cuales no permiten alcanzar los objetivos y metas. Esta situación pareciera y de acuerdo al estudio planteado, la está viviendo la UNA en el Centro Local Delta Amacuro.

**CUADRO N°. 5**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores tecnológicos del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La falta funcionamiento de sala de internet en el Centro Local.	2	20%
B. Las fallas en los servicios de internet.	2	20%
C. La falta de material informático de instrucción.		
D. Los daños en los equipos de computación e informáticos de la institución.	4	40%
E. La falta de sala de internet, Las fallas en los servicios de internet y los daños en los equipos de computación e informáticos de la institución.	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En referencia a los factores tecnológicos del ambiente interno que son causantes de la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, el 40% de los estudiados afirmó como causa principal a los daños en los equipos de computación e informática de la institución; un 20% indico como causa, a la falta de funcionamiento de la sala de internet del Centro Local; otro 20% señaló a las fallas de los servicio de internet como causa principal y otro 20% de los encuestados indico como causa principal a la falta de funcionamiento de la sala de internet del Centro Local y los daños en los equipos de computación e informáticos de la institución; lo que se puede deducir que aproximadamente el 60% de los encuestados, está de acuerdo que la causa principal como factor tecnológico interno, lo representa los daños en los equipo de computación e informáticos.

La gerencia estratégica, tiene como pilar fundamental el uso de tecnologías informáticas, basadas en las innovaciones y actualizaciones de los sistemas computarizados e informáticos, por lo que representa una herramienta interna poderosísima para el registro procesamiento de datos e información y de igual manera obtener información y comunicarse con el mundo exterior. Actualmente todas las organizaciones poseen un buen sistema informático con equipos computarizados y programas actualizados y conectados a las redes de internet, que le permiten mantenerse informados diariamente y conocer la cantidad de datos que se necesita diariamente para alcanzar sus metas y objetivos.

#### CUADRO N°. 6

**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores logísticos y de equipamiento del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La falta de equipos audiovisuales.	3	30%
B. La falta de equipamiento tecnológico de los diferentes departamentos.		
C. La falta de materiales de instrucción digital y físicos.	5	50%
D. Las fallas en el servicio de internet.	2	20%
E. La falta de equipos audiovisuales; la falta de equipamiento tecnológico de los diferentes departamentos; la falta de materiales de instrucción digital y físicos.		
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto al cuadro 06, relacionado a los factores logísticos y de equipamiento en el ambiente interno que son causante de la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro,

se puede apreciar que el 50% de las consultas, responsabilizó a la falta de materiales de información digital y físico como causa principal.

El 30% de la población estudiada, señaló como causa determinante de esta situación a las fallas en el servicio de internet y el 20% restante indicó que la falta de equipamiento tecnológico de los departamentos del Centro Local y la falta de equipamiento tecnológicos de los diferentes departamentos del Centro Local, son los factores principales de la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro.

De los resultados arrojados se puede extraer que más del 60% de la gerencia del Centro Local Delta Amacuro, está de acuerdo, que la principal causa de la disminución de la matrícula en referencia, desde el punto de vista de los factores logísticos y de equipamiento, se debe a la falta de materiales de información digital y físico. Esta situación representa una falla y contingencia muy grave para la institución, por cuanto puede acarrear la paralización de las actividades de la gerencia y el incumplimiento de las tareas que conllevan al logro de los objetivos y metas.

Dentro del estudio de la gerencia estratégica y específicamente en la etapa del análisis organizacional interno, especifica que este proceso permite examinar los recursos financieros, contables, mercadológicos, productivos, humanos y tecnológicos con los que cuenta la empresa, para verificar cuáles son sus fortalezas y debilidades y como pueden explorar las oportunidades y enfrentar las amenazas y coacciones que el ambiente les presenta.

De esta apreciación se puede deducir que si la institución en el Centro Local Delta Amacuro está presentando esta grave falla en sus

departamentos, entonces se les hará muy difícil tener la oportunidad de enmendar los problemas que puedan surgir del ambiente externo, por cuanto los estudiantes frecuentemente solicitan información y procedimientos administrativos que se pueda realizar para cumplir con sus actividades personales.

**CUADRO N°.7**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los factores académicos del ambiente interno que causan la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La falta de docentes facilitadores.		
B. La apertura de carreras que no coinciden con las expectativas de estudio de los bachilleres.	1	10%
C. Fallas en la entrega de los materiales de instrucción.	4	40%
D. Fallas en el proceso de inscripción.	2	20%
E. Fallas en la Plataforma tecnológica de la UNA.	2	20%
F. Fallas en el proceso de inscripción y en la plataforma tecnológica de UNA.	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

De acuerdo a los resultados del cuadro 07, se puede extraer lo siguiente: el 40% de los consultados indicaron como causa principal dentro de los factores académicos internos, a las fallas en la entrega de los materiales de instrucción; mientras que un 20% indico como causa principal, las fallas en la plataforma tecnológica de la UNA; otro 20% indico como causa principal las fallas en el proceso de inscripción; un 10% de la muestra

considerada señaló como causante a la apertura de carreras que coinciden con las expectativas de estudio de los bachilleres y otro 10% se refiere a las fallas en el proceso de inscripción y en la plataforma tecnológica de la UNA como sus principales causantes de la disminución de la matrícula nuevo ingreso.

En forma de resumen se puede decir que en promedio casi el 30% de los estudiados señalan como causa principal a las fallas en el proceso de inscripción y 30% a las fallas que ocurren en la plataforma tecnológica de la UNA.

De esta información se deduce que si el Centro Local Delta Amacuro, está presentando fallas en los materiales de instrucción con atrasos en la entrega o no disponen de esos materiales, esta situación acarrea la paralización de actividades académicas que afecta a los estudiantes, lo que puede producir a los estudiantes desestímulo para continuar sus estudios, de igual manera se puede sentir el estudiante cuando ocurren fallas en el proceso de inscripción y en las plataformas tecnológicas.

Por lo tanto se recuerda que una buena gerencia está pendiente siempre de que su organización cumpla a cabalidad con los planes y programas para lograr la buena marcha de la institución y asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos.

### CUADRO N°. 8

**Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Educación que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Licenciatura, mención Integral.		
B. Licenciatura, mención Matemática.	3	30%
C. Licenciatura, mención Preescolar.	1	10%
D. Licenciatura, mención Dificultad de Aprendizaje.	2	20%
E. T.S.U. Educación Integral.		
F. No tiene conocimiento.	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a las carreras profesionales del área de Educación más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, los consultados respondieron lo siguiente: el 40% no tiene conocimiento de cuales carreras del área de educación son afectadas; el 30% indica que la carrera es licenciatura mención Matemática; el 20% a la de licenciatura en Dificultades de los Aprendizajes como la más afectada y 10% señala a la carrera licenciatura mención Preescolar como la más afectada del área de Educación.

La información refleja que la mayoría de la directiva del Centro Local Delta Amacuro, no tiene conocimiento sobre que carreras del área de Educación están siendo afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, lo que supone una situación delicada por cuanto, la gerencia de una institución debe revisarse frecuentemente para evaluar la marcha institucional de la organización, hacia el sentido de misión y el cumplimiento de las actividades para el logro de las metas. En este sentido

se puede decir que la gerencia no está llevando a cabo seguimiento y evaluación, ni control de los diferentes programas académicos.

### CUADRO N°. 9

**Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Ingeniería que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Ingeniería Industrial.		
B. Ingeniería en Sistemas.	1	10%
C. T.S.U. en Mantenimiento de Sistemas Informáticos.	2	20%
D. T.S.U. en Higiene y Seguridad Industrial.		
E. No tiene conocimiento.	5	50%
F. Ingeniería en Sistemas; T.S.U. en Mantenimiento de Sistemas Informáticos.	2	20%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con relación a las carreras del área de Ingeniería, que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, el estudio arrojó los siguientes resultados: el 50% de la directiva del Centro Local Delta Amacuro afirmó que no tienen conocimiento sobre las carreras más afectadas del área de Ingeniería; el 20% señala la carrera T.S.U en Mantenimiento de Sistemas Informáticos como la más afectada; otro 20% señala a las carreras Ingeniería en Sistemas y T.S.U en Mantenimiento de Sistemas Informáticos y solo un 10% de la gerencia está convencida que la carrera más afectada por esta situación es Ingeniería en Sistemas.

Una vez más se refleja que la mitad de la gerencia del Centro Local Delta Amacuro no tiene conocimiento de las carreras del Área de Ingeniería,

en tanto que casi el 40% señala a Ingeniería en Sistemas como la más afectada.

Si la junta directiva del Centro Local Delta Amacuro, no está clara en esta situación, por no preocuparse de hacerle seguimiento, estudiar las estadísticas de las carreras y programas académicos, difícilmente acertar o plasmar las políticas de admisión y disponibilidad de ofertas académicas.

**CUADRO N°. 10**  
**Distribución absoluta y porcentual referida al conocimiento de la directiva sobre las carreras profesionales del área de Administración que son más afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes Nuevo Ingreso en el Centro Local Delta Amacuro:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Administración, mención Empresa.	1	10%
B. Administración, mención Riesgos y Seguros.	3	30%
C. Contaduría Pública.	4	40%
D. No tiene conocimiento.	2	20%
E. Administración, mención Empresa; Administración, mención Riesgos y Seguros.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto al cuadro 10, se reflejan los siguientes resultados: el 40% de la directiva afirmó en no tener conocimiento de cuales carreras del área de Administración están siendo afectadas por la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso; el 30% de los consultados indicó que la carrera más afectada por este problema es Administración mención Riesgos y Seguros; el 20% está convencido de que son Administración de Empresas y Administración mención Riesgos y Seguros y solo un 10% indicó que

Administración de Empresas es la carrera del área de Administración más afectada.

De igual manera que las otras áreas, los miembros de la gerencia del Centro Local Delta Amacuro de la UNA, desconocen cuáles son las carreras más afectadas por el problema que está presentando la institución actualmente. Y en promedio se puede deducir que casi el 50% de los consultados tienen como carrera más afectada Administración mención Riesgos y Seguros y en segundo lugar administración de Empresas.

Este análisis sigue apoyando la tesis de que la junta directiva está fallando en cuanto al seguimiento, evaluación y control de las políticas y programas que se están ejecutando en el Centro Local Delta Amacuro de la UNA, lo que permite hacer las correcciones para ir tras la situación planteada.

#### **CUADRO N°. 11.**

**Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Educación, que usted estima es de:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Hasta 20%		
B. De 20% a 30%		
C. De 30% a 40%	1	10%
D. De 40% a 50%		
E. Más de 50%	6	60%
F. No tiene conocimiento.	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto al porcentaje promedio de disminución de la matrícula de estudiantes que se estima en el área de Educación, los resultados son los siguientes: el 60% de los consultados estima que la disminución de la matrícula de estudiantes en la carrera de Educación es más del 50%; el 30% de la muestra estudiada afirma que con respecto al porcentaje de disminución, no tienen conocimiento y el 10% de los encuestados afirman que en promedio la disminución de la matrícula de estudiantes en las carreras del área Educación está entre 30% y 40%.

Nuevamente se observa que la mitad de la población objeto de estudio, formada por la directiva del Centro Local Delta Amacuro, no tienen conocimiento sobre el porcentaje promedio de disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en las carreras del área de Educación, es importante resaltar que para una buena apreciación sobre este punto, la directiva debe evaluar y analizar las estadísticas históricas de nuevo ingreso, pero la experiencia en el cargo y en la vida universitaria deben servirle para dar una opinión más acorde con la problemática planteada.

Estos resultados se relacionan mucho con los cuadros anteriores, referente a las carreras más afectadas y su desconocimiento. De este análisis se deduce que la mayoría de la directiva, según los resultados parciales del estudio, no está cumpliendo a cabalidad con las funciones de planificación, dirección, evaluación y control de los lineamientos gerenciales establecidos por la institución a nivel nacional, que conlleven a resultados deseados establecido en la misión y visión de la universidad.

**CUADRO N°. 12.**

**Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Ingeniería, que usted estima es de:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Hasta 20%		
B. De 20% a 30%	1	10%
C. De 30% a 40%	1	10%
D. De 40% a 50%		
E. Más de 50%	5	50%
F. No tiene conocimiento.	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

De acuerdo a los resultados que refleja en cuadro 12, referente al porcentaje promedio de disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en las carreras del área de Ingeniería, se conoce lo siguiente: 50% de los consultados estiman que la disminución promedio de nuevos ingresos es de más de 50%; el 30% afirmo que no tiene conocimiento de la situación; el 10% de la directiva estipula que esa disminución esta entre 30% y 40% y otro 10% de la gerencia, está de acuerdo que el porcentaje de disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en el área de Ingeniería está en 20% y 30%.

Aunque existe un 30% de la gerencia que no conoce o no sabe en cuanto debe estar el porcentaje promedio de disminución de estudiantes nuevos que ingresan a las carreras del área de Ingeniería, el 70% de la gerencia reconoce que existe una realidad reflejada en un alto porcentaje de disminución de esa matricula, la cual se estima en más del 50% de disminución de estudiantes que quieren estudiar alguna carrera en esta área

que ofrece la UNA en el Centro Local Delta Amacuro. Lo que revela un problema muy grave que se le está presentando al Centro Local y a la Universidad en general, que amerita atenderse a tiempo, ya que puede acarrear el cierre de nuevos programas académicos por falta de estudiantes o la paralización de actividades académicas en esta institución, lo cual afectaría a la población de estudiantes y profesores del estado.

### CUADRO N°. 13.

**Distribución absoluta y porcentual referida al porcentaje promedio de disminución de estudiantes en el área de Administración, que usted estima es de:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Hasta 20%		
B. De 20% a 30%		
C. De 30% a 40%	1	10%
D. De 40% a 50%	1	10%
E. Más de 50%	5	50%
No tiene conocimiento.	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto al porcentaje promedio de disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, en las carreras pertenecientes al área de Administración, el 50% de la junta directiva indico que se estima en más del 50% de la disminución; el 30% de los estudiados dicen que no tiene conocimiento al respecto; un 10% de la población objeto de estudio lo estima entre 40% y 50% de disminución de esa matrícula y otro 10% de la junta directiva afirma que en promedio ese porcentaje de disminución de la matrícula en todas las carreras del área de Administración se estima entre 30% y 40%.

Lo que demuestra, que en su mayoría la junta directiva del Centro Local Delta Amacuro, está convencida que existe un alto porcentaje de disminución en la matrícula de nuevos estudiantes, en las carreras correspondientes al área de Administración, lo que enciende las alarmas para analizar dicha situación y buscarle solución porque de acuerdo a la investigación, la UNA está quedando sin estudiantes nuevos, y si esto sigue ocurriendo no se puede dar la prosecución del estudiante en la continuidad de las carreras y esto agrava la situación porque pone en peligro la permanencia del Centro Local en el Estado.

La gerencia debe analizar las distintas variables que están afectando al problema internamente, para poder dar una respuesta de solución alternativa que resuelva la situación.

#### **CUADRO N°. 14.**

**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el aspecto estudiantil que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso son:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Aumento de la población flotante de bachilleres.		
B. Aumento de jóvenes sin expectativas profesionales.	2	20%
C. Aumento del desempleo juvenil.	3	30%
D. Incorporación de bachilleres a otras universidades.	5	50%
E. No tiene conocimiento.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a las consecuencias ocasionadas por la disminución de la matrícula nuevo ingreso desde el punto de vista de los efectos externos del estudiantes; los resultados reflejan lo siguiente: el 50% de la directiva no tiene conocimiento acerca de las consecuencias que acarrea la disminución de la matrícula nuevo ingreso; el 30% de los encuestados afirman que la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso del Centro Local Delta Amacuro se incorporaran a otras universidades dentro del Estado u otra región y el 20% de la junta directiva indico que esta situación acarreará un aumento de jóvenes sin expectativas profesionales.

Es preocupante que la mitad de la junta directiva no tenga conocimiento de los efectos que va a ocasionar la disminución de la matrícula de los estudiantes nuevos ingresos en el aspecto externo del estudiante, se supone que la gerencia está en esos niveles de cargos por los méritos alcanzados, en sus estudios y en su experiencia laboral en toda la trayectoria que tienen en la universidad, por lo cual su nivel de conocimiento debe darle la capacidad de análisis con respecto a estas expectativas que se derivan de los problemas internos que puede sufrir la institución, por lo tanto deben sentirse aptos para entender y proyectar los efectos y consecuencias de las fallas y errores que pueda ocasionar el incumplimiento de las políticas y lineamientos de la institución.

Hay parte de la directiva que estima que las consecuencias pueden dar como resultado, que los bachilleres se vayan hacia otras universidades dentro del estado.

**CUADRO N° 15**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el**  
**aspecto social que son ocasionados por la disminución de la matrícula**  
**Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Aumento del desempleo juvenil	1	10%
B. Desmotivación en la comunidad estudiantil	6	60%
C. Aumento de la población flotante de bachilleres.		
D. La paralización de los servicios que presta la universidad a la sociedad Deltana.	3	30%
E. No tiene conocimiento.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a los efectos ocasionados por la disminución de la matrícula nuevo ingreso en la parte social, el estudio arrojó los siguientes resultados: el 60% de la población estudiada indicó que ocasiona la disminución de la motivación en la comunidad estudiantil; el 30% de las autoridades afirmaron que no tiene conocimiento sobre las consecuencias que producirán el fenómeno estudiado y 10% cree que la disminución de la matrícula de nuevo ingreso en el Centro Local Delta Amacuro de la UNA, tendrán como efecto social el desempleo juvenil.

Esta situación demuestra que el 70% de la directiva está convencido que el problema de estudio proporciona efectos externos desde el punto de vista social en la colectividad Deltana, razón por la cual debe ser un tema que la gerencia del Centro Local tiene que analizar y estudiar a fondo, de manera que no vaya en contra de los objetivos finales de la UNA, como es la

de proveer bienestar y desarrollo intelectual en la sociedad Deltana a través de la formación del capital humano que requiere el estado Delta Amacuro para su desarrollo socioeconómico. Porque las instituciones universitarias tienen como propósito hacer que los pueblos avancen y se desarrollen y no que se atrasen.

**CUADRO N° 16**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos externos en el aspecto educativo que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Eliminación de algunos programas de estudios.	3	30%
B. Disminución de carreras profesionales.		
C. Aumento de población flotante.		
D. Incremento de matrícula de estudiantes en otras instituciones.	2	20%
E. No tiene conocimiento.		
	5	50%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

De acuerdo a los resultados que refleja el estudio con respecto a las consecuencias que ocasiona la disminución de la matrícula nuevo ingreso en el aspecto educativo y académico, se puede considerar lo siguiente: el 50% de la población estudiada afirmó que no tienen conocimiento al respecto, el 30% de la gerencia respondió que la disminución de la matrícula nuevo ingreso traerá una disminución de las ofertas académicas compuestas por la disponibilidad de las carreras profesionales y el 20% de la junta directiva acotó que la situación considerada proporciona un incremento de la matrícula

de estudiantes en otras instituciones, por lo cual se deduce que el 50% de la gerencia del Centro Local Delta Amacuro está convencido que el problema planteado tendrá efectos externos en el aspecto educativo y académico de la población estudiantil en el estado, lo cual debe ser considerado y evaluado, ya que una de las consecuencias que según ellos afecta directamente a la universidad es que ocasiona disminución en la oferta académica y en las oportunidades de estudio que ofrece la UNA, lo que va en sentido contrario a los fines y objetivos de esta institución.

#### CUADRO N° 17

**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el aspecto laboral que son ocasionados por la disminución de la matrícula Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Disminución de la nómina de docentes facilitadores.	3	30%
B. Disminución del personal administrativo.	1	10%
C. Migración de docentes hacia otras instituciones universitarias.	3	30%
D. Disminución de Solicitud del personal.	3	30%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a los efectos que ocasionan la disminución de la matrícula nuevo ingreso en el aspecto laboral dentro del Centro Local Delta Amacuro, el estudio presenta los siguientes resultados: el 30% de la directiva considera que está ocasionando disminución de la nómina de docentes facilitadores; otro 30% está de acuerdo que se producirá una disminución en la solicitud del personal; otro 30% afirmó que esta problemática tendrá como efecto la migración de profesores a otras instituciones universitarias y un 10% de la

gerencia indicó que se producirá disminución del personal administrativo, lo que demuestra que el 100% de la población objeto de estudio está totalmente convencido de que debe tratarse y buscarle solución al problemas o considerar una grave situación en la parte del personal tanto docente como administrativo del Centro Local Delta Amacuro y esto coloca en situación crítica el cumplimiento de las funciones de la UNA en el estado, porque las consecuencias se pueden agudizar con el cierre del Centro Local, y eso si perjudicaría a la institución y al estado, por esta razón urge revisar las políticas de la matrícula nuevo ingreso y mantenimiento y permanencia de estudiantes en el Centro Local Delta Amacuro, para ello se debe utilizar técnicas de estrategias gerenciales que permitan tomar las mejores decisiones en la solución del problema.

**CUADRO N° 18**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el**  
**aspecto institucional que son ocasionados por la disminución de la**  
**matrícula Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Eliminación de algunos programas académicos.		
B. Disminución de la asignación presupuestaria.	4	40%
C. Eliminación de algunos servicios.	2	20%
D. Disminución de la nómina docente facilitadores.	3	30%
E. Paralización de algunas actividades administrativas.	1	10%
F. No tiene conocimiento.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto a las consecuencias que produce la disminución de la matrícula nuevo ingreso, desde el punto de vista institucional del cuadro 18, se desprende los siguientes resultados: el 40% de los encuestados está de acuerdo que esto acarrearía disminución de la asignación presupuestaria; un 30% dice que se producirá la paralización de algunas actividades administrativas; el 20% de la gerencia cree que esta situación eliminara algunos servicios que presta el Centro Local y el 10% de la junta directiva del Centro Local de la UNA en el Delta Amacuro afirmo que no tiene conocimiento sobre las consecuencias que producirá la disminución de la matrícula nuevo ingreso en el aspecto interno institucional.

Los números reflejan que el 90% de la gerencia del Centro Local Delta Amacuro, cree que la disminución de la matrícula en estudio crean graves problemas al funcionamiento de la institución, por cuanto muchas de las actividades que diariamente realiza la institución se verán afectadas en cuanto a su cumplimiento y esto afectaría la misión, visión y objetivos de la universidad, por cuanto se convierte en un problema netamente gerencial que se debe evaluar desde el punto de vista de las técnicas y herramientas gerenciales expuestas en las diferentes teorías plasmadas en el estudio y administración de la gerencia.

**CUADRO N° 19**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a los efectos internos en el**  
**aspecto académico que son ocasionados por la disminución de la**  
**matricula Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Paralización de ofertas académicas.	1	10%
B. Eliminación de algunas carreras profesionales.	3	30%
C. Disminución de la flota de docentes facilitadores.	2	20%
D. No tiene conocimiento.	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto a los efectos académicos desde el punto de vista interno, que son consecuencias producida por la disminución de la matrícula nuevo ingreso, el estudio considerado muestra lo siguiente: el 40% de la muestra estudiada no tiene conocimiento de esas consecuencias; el 30% de la directiva afirmó que se eliminarán algunas carreras profesionales, un 20% señaló como efecto inmediato la disminución de la flota de docentes facilitadores y un 10% de la junta directiva afirmó que se paralizarán las ofertas académicas, lo que demuestra que el 60% de la gerencia está de acuerdo que se producirán efectos internos en el aspecto académico, que afectarán el normal desenvolvimiento y buena marcha del Centro Local Delta Amacuro desde un aspecto académico.

Este es un problema que debe ser atendido de manera inmediata por la directiva del Centro Local, donde se deben revisar y evaluar las políticas

gerenciales concernientes a los planes y programas de asignación de la matrícula nuevo ingreso y registro de inscripción, lo que involucra las funciones de todas las autoridades del Centro Local Delta Amacuro, por cuanto en las políticas establecidas y los lineamientos gerenciales que son directrices de la Universidad Nacional Abierta, se establece el mantenimiento con matrícula de estudiantes nuevos ingresos, para el cabal funcionamiento de la universidad y el cumplimiento de sus fines con respecto al estudio.

**CUADRO N° 20**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a las medidas y sistemas de información y comunicación que utiliza el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevo Ingreso son:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. La radio.	1	10%
B. La prensa escrita.	1	10%
C. La televisión.		20%
D. Las Redes Sociales.		
E. Los Servicios de Internet.	1	10%
F. Carteleras informativas.	3	30%
G. No utiliza ningún medio.	3	30%
H. Otros sistemas de información y comunicación	1	10%
I. La radio y la prensa escrita.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En base a la información suministrada por la población estudiada, en relación a los sistemas de información y comunicación que utiliza el Centro

Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes nuevo ingreso, se tiene el siguiente resultado: 30% de las autoridades manifiestan que la institución utiliza como sistema de información y comunicación a las carteleras informativas; otro 30% señalo que el Centro Local Delta Amacuro no utiliza ningún y sistema de información; otro 10% de la gerencia señala a la radio como su sistema de información y comunicación para captar nuevos estudiantes; otro 10% indicó a la prensa escrita; otro 10% de la junta directiva afirmó que los servicios de internet son los medios y sistemas utilizados para esa actividad y el 10% de los encuestados señaló a la radio y la prensa escrita como los medios utilizados para captar a los estudiantes nuevo ingreso.

De la información suministrada se puede analizar que las autoridades de la institución no están bien definidas en cuanto a los sistemas de información y comunicación que utiliza el Centro Local Delta Amacuro, entre ellas existen opiniones diferentes, lo que refleja que como cuerpo directivo, no tienen una política de comunicación e información bien dirigida, por cuanto un tercio de los consultados manifestó que no utilizan ningún medio de información y comunicación, y la otra se inclina por las carteleras informativas , que estas a su vez están en el interior de la institución, este sistema es poco eficaz, debido a que los estudiantes deben ir a la institución a buscar la información, ya que no la reciben por ningún medio informativo.

El estudio de la gerencia plantea la necesidad que tiene toda la organización de contar con un adecuado sistema de información y comunicación, verse actualizado, innovador y eficiente, que le permita suministrar y recibir información, tanto interna como externa, de manera que pueda suministrar la información que los interesados requieran y recibir las comunicaciones e informaciones pertinentes que la organización necesite.

**CUADRO N° 21**

**Distribución absoluta y porcentual referida a la política de divulgación e información como medida gerencial que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevos Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Eficiente.	2	20%
B. Deficiente.	5	50%
C. Muy deficiente.	2	20%
D. No existe		
E. Existen y no se aplican	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Los resultados del estudio, muestran que el 50% de los consultados señaló que la evaluación de la política de divulgación e información como medida gerencial, que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes nuevos ingresos es deficiente, el 20% de la directiva la considera eficiente; otro 20% de la gerencia manifestó que es muy deficiente y solo un 10% que estas políticas existen pero no se aplican. De estos resultados se deduce que el 80% de la junta directiva está de acuerdo que estas políticas vienen fallando y no son efectivas, lo cual amerita una revisión a fondo, porque de ella depende en gran manera y es lo que caracteriza una buena matrícula de estudiantes nuevo ingreso, por cuanto actúa como un factor de captación y reclutamiento de nuevos inscritos, para mantener la cuota requerida que necesita la universidad y el Centro Local Delta Amacuro para su funcionamiento.

La nueva gerencia estratégica requiere de una política de información y comunicación muy eficiente y efectiva, por lo tanto las instituciones como las universidades que son las que forman el recurso humano de un país y los

nuevos conocimientos, deben estar dotados de sistemas tecnológicos y actualizados que le garanticen una política divulgativa o informativa pertinente, muy eficiente y efectiva que satisfaga los requerimientos de la universidad.

**CUADRO N° 22**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a las políticas académicas como medida gerencial que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes Nuevo Ingreso:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Asignación de programas académicos.	1	10%
B. Apertura de nuevas carreras.	5	50%
C. Lineamientos para los procesos de inscripción.	3	30%
D. Reclutamiento, selección y asignación del personal docente facilitador.	1	10%
E. Administración de la Plataforma tecnológica de ofertas académicas y procesos de ingresos y egresos.	3	30%
F. Lineamientos para los procesos de inscripción y administración de la plataforma	1	10%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

En relación a las políticas académicas como medidas gerenciales que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes nuevo ingreso, el 50% de los consultados afirmó que aplican los lineamientos para los procesos de inscripción; otro 30% determinó que se utiliza la administración de la plataforma tecnológica de oferta académica y proceso de ingreso y egreso; un 10% señaló que la asignación de programas académicos son las políticas académicas aplicadas y otro 10% está convencido que los lineamientos para los procesos de inscripción y la

administración de la plataforma tecnológica de oferta académica y proceso de ingreso y egreso son las medidas utilizadas como políticas académicas, lo que demuestra que la mayoría de la junta directiva está totalmente convencida de que las políticas académicas que son más utilizadas por la UNA en el estado Delta Amacuro son los lineamientos para los procesos de inscripción y la administración de la plataforma de oferta académica y procesos de ingreso y egreso.

**CUADRO N° 23**  
**Distribución absoluta y porcentual referida a evaluación de la política académica que se aplican normalmente por el Centro Local Delta Amacuro para la captación de Nuevos Ingresos:**

Indicadores	Frecuencia	Porcentajes
A. Eficiente.	4	40%
B. Deficiente.	6	60%
C. Muy deficiente.		
D. No funciona.		
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta realizada a una muestra de los miembros directivos del Centro Local Delta Amacuro de la Universidad Nacional Abierta.

Con respecto a la evaluación de las políticas académicas que se aplican normalmente en el Centro Local Delta Amacuro para la captación de nuevos ingresos, el 60% de la población estudiada respondió que es deficiente; el 40% de los consultados manifestó que esas políticas son eficientes, cuando se contrastó con la realidad estudiada y la forma en como ha venido disminuyendo a través de los años la matrícula de estudiantes nuevo ingreso, se puede verificar claramente que la mayoría de las autoridades del Centro Local Delta Amacuro tienen razón, por lo que hay que evaluar y aplicar técnicas de decisiones gerenciales para analizar la problemática y buscar fórmulas alternativas de solución.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- La falta de conocimientos de los estudiantes sobre la oferta académica de la UNA en el estado delta Amacuro, es una de las principales causas de la disminución de la matrícula nuevo ingreso.
- La grave situación económica que se vive actualmente en el país, afecta en todos los aspectos a los venezolanos, sin dejar a un lado el ámbito educativo, puesto que los estudiantes priorizan el trabajo antes que el estudio.
- La escases de materiales de instrucción, ya sean físicos o digitales, que la universidad debe proveerle a los alumnos, también forma parte fundamental de la disminución de la matrícula, aunado a esto el deterioro de los equipos de computación y la inoperatividad de la sala de informática.
- Gran parte de la directiva que conforma la gerencia del Centro Local no tiene conocimiento acerca de muchas cosas, como por ejemplo, cuales son las consecuencias que acarrea la disminución de la matrícula nuevo ingreso, cuales son los efectos académicos que este problema origina, o cuales son las carreras de las áreas de educación, ingeniería y administración, más afectadas por la disminución de la matrícula nuevo ingreso; sin embargo más del 60% de ellos manifestó, que estiman que estas áreas educativas impartidas en la universidad, se han visto afectadas en un 50% de su operatividad, debido a este flagelo.

- Se pudo evidenciar a través de la investigación que la desmotivación de los alumnos en cursar una carrera universitaria, es también una de las causas principales de la disminución de la matrícula nuevo ingreso.
- El ámbito académico dentro de la institución también se ve afectado por la disminución de la matrícula nuevo ingreso, ya que existe la posibilidad de que ocurra una disminución en la solicitud del personal o que haya una migración de profesores a otras instituciones universidades.
- En el aspecto institucional desde el punto de vista financiero, puede ocurrir una disminución de la asignación presupuestaria, debido a la reducción de la matrícula nuevo ingreso, afectando muchas actividades que realiza la institución.
- En cuanto a los sistemas de información y comunicación que utiliza el Centro Local, la población en estudio considera que es deficiente, ya que no utiliza ninguno, solo presenta informaciones en carteleras informativas, siendo estas de muy poco alcance para la necesidad de informar que tiene la universidad.
- Los lineamientos que aplica normalmente el Centro Local, para la captación de estudiantes nuevo ingreso, están basados solamente en los procesos de inscripción y la administración de la oferta académica, de ingreso y egreso, para lo que a criterio de la junta directiva, expresado a través de la encuesta, es un método deficiente.

## 5.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones extraídas de la investigación, se plantea una serie de recomendaciones, como estrategias que se pueden aplicar, para evaluar, detectar y corregir las fallas y errores presentes en el Centro Local Delta Amacuro de la UNA, lo que permitirá que la institución se reposicione en el estado, mediante el crecimiento de su matrícula estudiantil nuevo ingreso.

1. El Centro Local debe organizar cursos o talleres de capacitación, en cuanto a estrategias de difusión y divulgación informativa, dirigido a todo su personal, con el fin de que estos estén preparados para transmitir por diferentes medios los beneficios y oportunidades que ofrece la institución.
2. La unidad de administración debe digitalizar todo el material instruccional, de manera tal que sea accesible a todo el estudiantado que lo requiera, puesto que ésta es una manera práctica y sencilla de distribuir los módulos de las diferentes carreras, para el posterior aprendizaje del estudiante.
3. La universidad debe evolucionar en cuanto a la manera en que aplica los sistemas de información y comunicación, puesto que el método utilizado no es eficiente, además de estar obsoleto, para esto es necesario que aplique las Tecnologías de Información y Comunicación (TICS), la cual garantiza mayor velocidad, capacidad y distribución de la información.
4. Se deben crear nuevas políticas académicas para la captación de alumnos nuevos ingresos, las cuales deben tener en consideración la necesidad de crecimiento y desarrollo de la universidad, las mismas

deben tener la capacidad de ir adaptándose a los tiempos cambiantes en los que vivimos.

5. Se recomienda a la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro, la elaboración de un Plan estratégico para la captación de alumnos nuevo ingreso en la Universidad Nacional abierta, Centro Local Delta Amacuro, ejecutado mediante diferentes medios (tecnológicos, presenciales y radiales).



## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA DE LA INVESTIGACION**

#### **6.1 LA PROPUESTA**

Esta propuesta surge como resultado de las conclusiones extraídas al final de la investigación, las cuales se exponen en un conjunto de debilidades fallas y deficiencias que viene presentando la Universidad Nacional Abierta en el Centro Local Delta Amacuro, en la captación de alumnos nuevo ingreso.

La propuesta consiste en un conjunto de actividades que se deben llevar acabo con el fin de corregir esas deficiencias y debilidades, para garantizar un aumento en la matricula estudiantil a través de la captación de alumnos nuevo ingreso.

De esta manera la propuesta plantea dar respuesta al último objetivo específico de la investigación, que tiene como norte proponer estrategias gerenciales que deben implementarse a través de las autoridades del Centro Local Delta Amacuro para contrarrestar la disminución de la matricula estudiantil de nuevo ingreso.

#### **6.2 NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Plan estratégico para la captación de alumnos nuevo ingreso en la Universidad Nacional abierta, Centro Local Delta Amacuro.

### **6.3 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

La aplicación de un plan estratégico para la captación de alumnos nuevo ingreso en la Universidad Nacional abierta, Centro Local Delta Amacuro, consiste en un conjunto de programas que debe llevar a cabo la universidad, dentro y fuera de ella, a través de la ejecución de una serie actividades de difusión de información, mediante diferentes medios (tecnológicos, presenciales y radiales), los cuales pueden ser aplicados de manera individual o en conjunto para una mayor eficacia; con el fin de causar motivación en los bachilleres para que cursen carreras universitarias en la UNA, de manera tal que se pueda contrarrestar la disminución matricular que está teniendo la universidad.

### **6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

- Mantener informado a la junta directiva acerca de las actividades que se realicen y debilidades o problemas que surjan en todos los departamentos.
- Difundir los servicios y beneficios que ofrece la UNA, a través de los diferentes programas de información.
- Promover la motivación al estudio en los bachilleres que reciben la información por medio de los programas.
- Captar nuevo ingreso y por ende el crecimiento de la matrícula estudiantil en la universidad.
- Lograr que la UNA alcance las metas establecidas en las políticas por las cuales se rige, en cuanto a la cantidad de alumnos inscritos.
- Conseguir el reposicionamiento de la Universidad Nacional Abierta en el estado Delta Amacuro, ante las demás universidades.

## **6.5 PROGRAMAS QUE CONTIENE EL PLAN DE CAPTACION ESTUDIANTIL**

### **1. Programa: LA UNA INFORMA.**

Este programa consiste en la realización de reuniones semanales con toda la directiva de la institución, con la finalidad de dar a conocer las actividades realizadas por cada departamento, así como cualquier debilidad o problema que presenten, de manera tal que toda la gerencia esté al tanto de lo sucedido en todos los departamentos y mediante discusiones socializadas puedan tomar decisiones grupales a las situaciones planteadas.

#### **Objetivos del programa:**

- Realizar mesas de trabajo para discutir las actividades realizadas durante la semana.
- Conocer las debilidades que presenta cada departamento de la institución.
- Incluir a la directiva y poner al tanto de los asuntos de todos los departamentos.
- Dar participación a la directiva en la toma de decisiones gerenciales de la universidad.

#### **Estrategias:**

Utilización de mesas de trabajo para toma de decisiones gerenciales.

#### **Acciones a seguir:**

- Invitación a los miembros de la junta directiva a la reunión.

- Participación de cada departamento para exposición de actividades realizadas en la semana.
- Discusión sobre problemas o debilidades presentados.
- Toma de decisiones.

**Responsables de la ejecución del trabajo:**

- Coordinador del Centro Local: Dr. Edgar Ramírez.
- Jefa de Unidad Académica: M.Sc. Yovinsa Salazar.
- Administrador: Licdo. Carlos Acosta
- Jefe de Registro y Control de Estudios: Licda. Ledis Alzolay.
- Responsable de Unidad de Computación: Ing. Francisco Guedez.
- Responsable de Unidad de Recursos Múltiples: Ramón Ospino.
- Responsable del Departamento de Logística de la Evaluación: Licda. Nancy Lira.
- Responsable de Almacén: Licda. Noraida Washington.
- Responsable de Extensión Universitaria: Msc. Ana Brito.
- Responsable de Servicio al Estudiante: MSc. Tibusay Padrino.
- El investigador. Licda. Marielvis Marcano

**Fecha de la ejecución del programa.**

Año escolar (Septiembre-Agosto)

**Producto.**

Una junta directiva consciente de la situación de la universidad, capacitada para la toma de decisiones y resolución de problemas en cualquier departamento de la misma.

**2. Programa: LA UNA EN TU MANO**

Este programa consiste en dar a conocer la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro, mediante la implantación de una plataforma tecnológica a través del internet, con la creación de una Landing Page (Página de aterrizaje), contentiva de los servicios que se ofrece, cronograma de actividades, beneficios de estudiar en la UNA y cualquier otra información puntual de interés para futuros estudiantes.

Así como también la apertura de cuentas empresariales en las Redes Sociales más utilizadas en la actualidad como son Facebook e Instagram, las cuales estarán vinculadas a la landing page, captando la atención del usuario a través de su contenido, publicaciones o anuncios interesantes, invitándolos a hacer clic y ser redirigidos al blog de la página y una vez allí poder conocer la información posteada que ganó su interés y a su vez el resto del contenido que ofrece la página en relación a la universidad.

De manera tal que esta información estará al alcance de todos, ya que ésta es una herramienta fácil de manejar y solo se necesitará disponer de una computadora o dispositivo móvil con acceso a internet.

**Objetivos del programa:**

- Difundir contenido de la UNA Delta Amacuro, a través de una Landing Page y Redes Sociales.

- Captar la atención de posibles alumnos nuevo ingreso, a través de publicaciones que redirijan al usuario a la Landing Page con solo un clic.
- Motivar al usuario a cursar una carrera universitaria en la UNA Delta Amacuro.

### **Estrategias.**

Utilización de las Técnicas de Información y Comunicación, a través del manejo de la computadora y dispositivos móviles con acceso a internet.

### **Acciones a seguir.**

- Crear cuentas empresariales en Instagram y Facebook.
- Crear una Landing Page que muestre el contenido de un vistazo, rápido y de forma resumida.
- Vincular las Redes Sociales a la Landing Page, de manera que con un clic puedan ser redirigido a la misma.
- Realizar publicaciones periódicamente donde se dé a conocer los servicios de la universidad, beneficios y cronogramas académicos.

### **Responsables de la ejecución de programa.**

- Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.
- Unidad de computación.
- El investigador. Licda. Marielvis Marcano.

**Fecha de ejecución del programa.**

I, II, III, y IV trimestre del año 2020.

**Producto.**

Captación de nuevos alumnos y aumento de la matrícula nuevo ingreso en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.

**3. PROGRAMA: LA UNA CONTIGO.**

Este programa consiste en difundir los servicios y beneficios que ofrece la UNA a través de ciclo de charlas informativas, dirigidas a los estudiantes de bachillerato de las distintas instituciones de educación nivel diversificada de la región, así como también a bachilleres o profesionales que hagan vida en instituciones de seguridad y en la administración pública del Estado, con el fin de incentivarlos a cursar estudios universitarios en la Universidad Nacional Abierta del Centro Local Delta Amacuro.

**Objetivos del programa.**

- Saber el grado de conocimiento de los bachilleres y profesionales acerca de la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.
- Informar a los presentes acerca de las ventajas y beneficios de estudiar en la universidad.
- Incluir al personal académico en el programa y hacerlo participe en las actividades a realizar.
- Motivar a los asistentes a cursar una carrera universitaria en la institución.

**Estrategias.**

Difusión de información a través de charlas informativas presenciales.

**Acciones a seguir.**

- Realizar cronograma de visita a las instituciones.
- Solicitar a través de memos la aceptación en la institución.
- Coordinar personal académico que dirigirá las charlas.
- Preparar material audiovisual e impreso con la información.

**Responsables de la ejecución del programa.**

- Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.
- Subprograma de servicio y orientación al estudiante.
- Personal académico.
- El investigador. Licda. Marielvis Marcano.

**Fecha de la ejecución del programa.**

Año escolar (Septiembre-Agosto)

**Producto.**

Motivación en bachilleres y profesionales para cursar estudios universitarios en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro y por ende aumento de la matrícula nuevo ingreso.

## **5. PROGRAMA: LA UNA EN TU OÍDO.**

Consiste en la creación de un programa radial informativo, dirigido a toda la colectividad, en especial a los jóvenes y adultos que deseen cursar una carrera universitaria, moderado por el personal de la UNA, con invitados especiales, como profesores activos y jubilados, alumnos regulares y egresado y cualquier otra persona que brinde conocimientos acerca de los beneficios de estudiar en la universidad, a través de sus experiencias en ella.

A través de esta herramienta se logrará la interacción con el radioyente (posible nuevo ingreso), en cuanto a la información suministrada en el programa y se tendrá un gran alcance, puesto que la radio es un medio de comunicación accesible y portátil, además de que tiene alcance en zonas donde no llega el servicio de internet o no se cuenta con un equipo de computación o móvil.

### **Objetivos del programa.**

- Crear un espacio radial para difundir los servicios y beneficios que ofrece la UNA (carreras, becas, cursos, programas, postgrado, entre otros).
- Crear un vínculo radioyente-universidad, que permita la cercanía e identificación del posible alumno con la institución.
- Incluir al personal académico y estudiantes en el programa y hacerlos participe en las actividades a realizar.
- Captar la atención de posibles alumnos nuevo ingreso.
- Motivar a los radioyentes a cursar una carrera universitaria en la institución.

**Estrategias.**

Utilización de la radio como medio de comunicación para difusión de información de la UNA.

**Acciones a seguir.**

- Solicitar un espacio en alguna emisora del estado.
- Designar personal de la universidad para que actúe en calidad de moderador.
- Preparar el contenido de los programas.
- Hacer invitaciones a invitados especiales dentro o fuera de la universidad.

**Responsables de la ejecución del programa.**

- Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.
- Personal académico y administrativo de la universidad (activos y jubilados).
- Estudiantes regulares y egresados.
- El investigador. Licda. Marielvis Marcano.

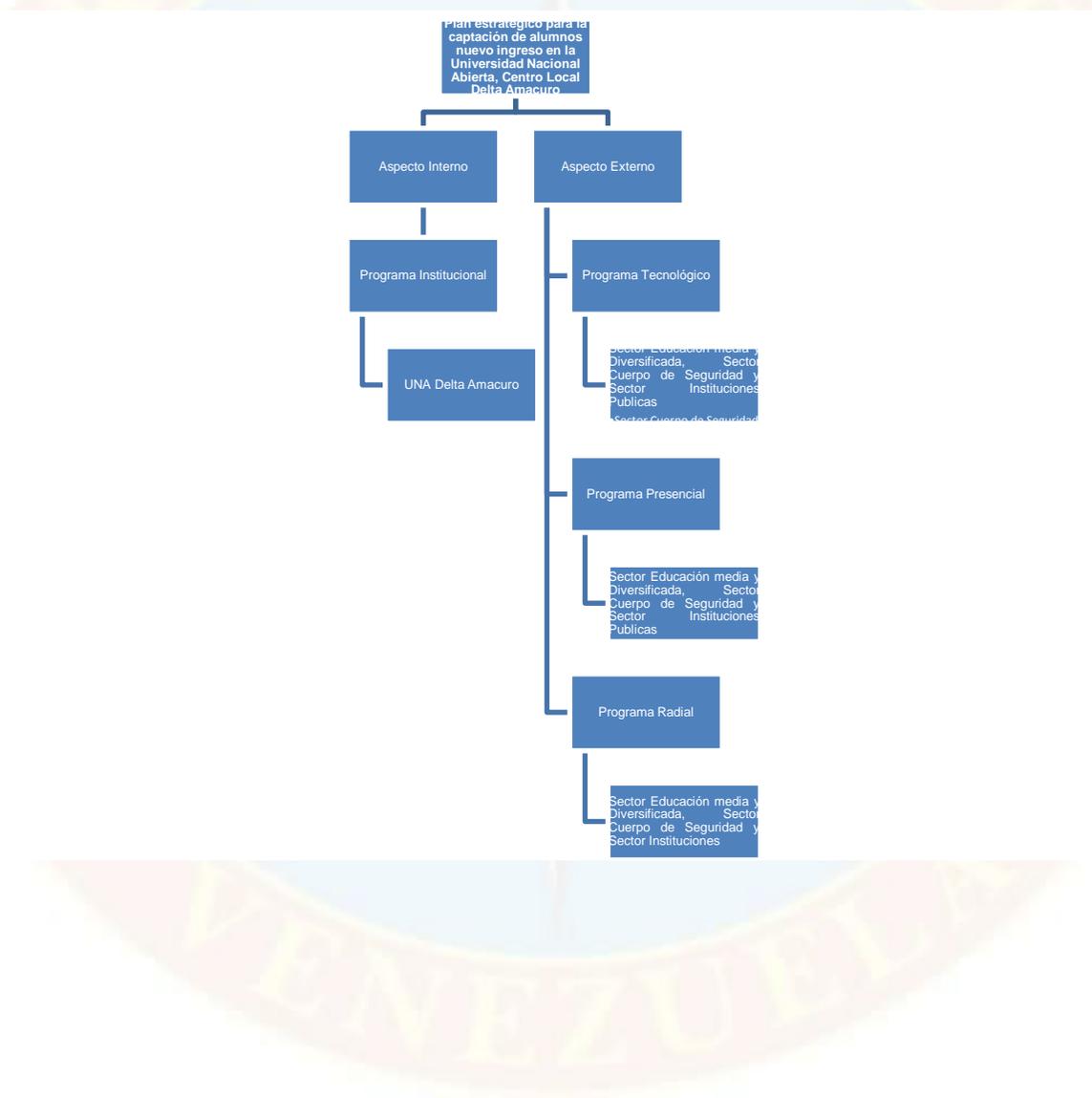
**Fecha de ejecución del programa.**

I, II, III, y IV trimestre del año 2020.

**Producto.**

Interacción y contacto directo con el radioyente, logrando motivación en ellos que le inspire cursar estudios universitarios en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.

**PROPUESTA.**



## PLAN DE ACCION

**NOMBRE DEL PLAN:** Plan estratégico para la captación de alumnos nuevo ingreso en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.

**OBJETIVO DEL PLAN:** Conseguir el reposicionamiento de la Universidad Nacional Abierta en el estado Delta Amacuro, ante las demás universidades.

**ORGANISMO RESPONSABLE:** Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.

**UBICACIÓN GEOGRAFICA:** Calle Bolívar C/C Calle los Apamates. Parroquia San José. Municipio Tucupita, Estado Delta Amacuro

N°	PROGRAMAS	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCION	PRODUCTO
1	La UNA informa	Dar participación a la directiva en la toma de decisiones gerenciales de la universidad	Utilización de mesas de trabajo para toma de decisiones gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Invitación a los miembros de la junta directiva a la reunión.</li> <li>-Participación de cada departamento para exposición de actividades realizadas en la semana.</li> <li>-Discusión sobre problemas o debilidades presentados.</li> <li>-Toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Junta Directiva UNA Delta Amacuro</li> <li>-El investigador. Licda. Marielvis Marcano</li> </ul>	Año escolar (Septiembre-Agosto)	Una junta directiva consciente de la situación de la universidad, capacitada para la toma de decisiones y resolución de problemas en cualquier departamento de la misma.
2	La UNA en tu mano	Motivar al usuario a cursar	Utilización de las Técnicas de	-Crear cuentas empresariales en	-Universidad Nacional Abierta, Centro Local	I, II, III, y IV trimestre del	Captación de nuevos alumnos

		una carrera universitaria en la UNA Delta Amacuro	Información y Comunicación, a través del manejo de la computadora y dispositivos móviles con acceso a internet.	<p>Instagram y Facebook.</p> <p>-Crear una Landing Page que muestre el contenido de un vistazo, rápido y de forma resumida.</p> <p>-Vincular las Redes Sociales a la Landing Page, de manera que con un clic puedan ser redirigido a la misma.</p> <p>-Realizar publicaciones periódicamente donde se dé a conocer los servicios de la universidad, beneficios y cronogramas académicos.</p>	<p>Delta Amacuro.</p> <p>-Unidad de computación.</p> <p>-El investigador. Licda. Marielvis Marcano</p>	año 2020.	y aumento de la matrícula nuevo ingreso en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.
3	La UNA contigo	Motivar a los asistentes a cursar una carrera universitaria en la institución.	<p>Difusión de información a través de charlas informativas presenciales.</p>	<p>-Realizar cronograma de visita a las instituciones.</p> <p>-Solicitar a través de memos la aceptación en la institución.</p> <p>-Coordinar personal académico que</p>	<p>-Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.</p> <p>-Subprograma de servicio y orientación al estudiante.</p> <p>-Personal académico.</p> <p>-El investigador. Licda.</p>	Año escolar (Septiembre-Agosto)	Motivación en bachilleres y profesionales para cursar estudios universitarios en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro y por ende aumento

				dirigirá las charlas.  -Preparar material audiovisual e impreso con la información.	Marielvis Marcano.		de la matrícula nuevo ingreso.
4	La UNA en tu oído	Motivar a los radioyentes a cursar una carrera universitaria en la institución.	Utilización de la radio como medio de comunicación para difusión de información de la UNA.	-Solicitar un espacio en alguna emisora del estado.  -Designar personal de la universidad para que actúe en calidad de moderador.  -Preparar el contenido de los programas.  -Hacer invitaciones a invitados especiales dentro o fuera de la universidad.	-Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro.  -Personal académico y administrativo de la universidad (activos y jubilados).  -Estudiantes regulares y egresados.  -El investigador. Licda. Marielvis Marcano	I, II, III, y IV trimestre del año 2020	Interacción y contacto directo con el radioyente, logrando motivación en ellos que les inspire cursar estudios universitarios en la Universidad Nacional Abierta, Centro Local Delta Amacuro

## BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2004). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica (Cuarta edición) Caracas Episteme.
- Cáceres, L. (1991). Estrategia, planificación y control (Primera Edición). Fondo de Cultura Económica.
- Chiavenato, I. (2002). Administración, Teoría, Proceso y Práctica. (Tercera Edición). McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. 30 de diciembre de 1.999.
- Frances, A. (2006). Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de Mando Integral. Pearson Educación de México, S.A.
- González, M. y de Pelekais, C. (2010) Estrategias gerenciales en el marco de las competencias tecnológicas para el desarrollo de televisoras educativas universitarias. TELOS, Revista de Estudios interdisciplinarios en ciencias sociales.
- Kaufman, R. (1987). Guía practica para la planeación de las organizaciones. Editorial Trillas, S.A.
- Koontz y Weihrich (1991). Elementos de la Administración (Quinta Edición). McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Ley Orgánica de Educación. Gaceta N°: 5.929 Fecha de Gaceta: 15 de agosto de 2009.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial N° 38. 198. 31 de mayo de 2005.
- Ley de Universidades. Gaceta oficial N° 1.429. 8 de septiembre de 1970.
- Mackenzie, N., Postgate, R. y Scupham (1979). Enseñanza abierta. Sistemas de enseñanza postsecundaria a distancia. Madrid, UNESCO.
- Méndez, C. (2002). Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación (Tercera Edición). McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Munch Galindo y Harcia Martínez (1990). Fundamentos de Administración. Editorial Trillas, S.A.

Parella, S y Martins, F (2007). Metodología de la Investigación Cualitativa. Fedeupel-Caracas-Venezuela.

Robbins y Coulter (1996). Administración (Quinta Edición). Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sabino Carlos (2002). El Proceso de Investigación, Editorial Panapo.

Salkind, N. (1999). Métodos de Investigación. (Tercera Edición) Prentice Hall-México.

Páginas Web visitadas:

<https://designificados.com/organizacion-social/>

<https://es.slideshare.net/acsoriam/organizacin-educativa>

<https://economipedia.com/definiciones/bienes-y-servicios.html>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad\\_mercantil#Definici%C3%B3n\\_y\\_elementos](https://es.wikipedia.org/wiki/Sociedad_mercantil#Definici%C3%B3n_y_elementos)

<http://educacionuniversitariaunellez.blogspot.com/2013/05/normal-0-21-false-false-false-es-ve-x.html>

<http://educacionenvenezuela20122.blogspot.com/p/bases-legales-de-la-educacion-en.html>

<https://administrativas.wordpress.com/2011/10/31/marco-legal-de-la-planificacion-publica-en-venezuela/>

<https://www.significados.com/administracion-de-empresas/>

<https://actualicese.com/10-herramientas-que-un-gerente-debe-tener-presente/>

<https://definicionyque.es/consejo-universitario/>

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=teoria>

<https://definicion.de/asociacion-civil/>

<https://www.tiposde.com/gerentes.html>

[https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis\\_econ%C3%B3mica](https://es.wikipedia.org/wiki/Crisis_econ%C3%B3mica)



## HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	<b>MODELO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA LA CAPTACION DE ALUMNOS DE NUEVO INGRESO EN UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA-CENTRO LOCAL DELTA AMACURO, PARA CONTRARRESTAR LA DISMINUCION DE LA MATRICULA ESTUDIANTIL (2018-2019)</b>
--------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Lcda. Marcano Limada, Marielvis Dayana	<b>CVLAC</b>	C.I. V- 20.159.748
	<b>e-mail</b>	mari.elvis90@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

**Palabras o frases claves:**

<b>captación</b>
<b>estudiantes</b>
<b>estrategias gerenciales</b>
<b>tesis de maestría</b>

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia General

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### RESUMEN

El estudio referente a la disminución de la matrícula de estudiantes nuevo ingreso en la UNA del Centro Local Delta Amacuro, demanda un análisis matricular de los alumnos inscritos en periodos anteriores; lo cual ratifica el problema existente en la universidad, en sentido al incumplimiento de las políticas internas, en cuanto a la matrícula inscrita necesaria para la operatividad de la institución. En base al planteamiento anteriormente mencionado, se desprende el objetivo general de esta investigación, el cual es: proponer un Modelo de Plan Estratégico para la Captación de Alumnos e Nuevo Ingreso en la Universidad Nacional Abierta-Centro Local Delta Amacuro, para contrarrestar la disminución de la matrícula estudiantil nuevo ingreso; esta investigación se llevó a cabo bajo un modelo descriptivo con apoyo de campo documental, cuya población objeto de estudio está representada por diez (10) empleados, que conforman la junta directiva de la universidad, los cuales fueron sometidos a una encuesta, para posteriormente extraer la información arrojada y realizar el respectivo análisis; de lo cual se llegó a la conclusión que las política de divulgación e información y las políticas académicas como medida gerencial, que aplica normalmente el Centro Local Delta Amacuro para la captación de estudiantes nuevos ingresos es deficiente, lo que indica que las mismas no son efectivas y que requieren una revisión exhaustiva, así como reestructurar estrategias aplicadas, con el fin de reposicionar la universidad al logro de sus metas.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
MSC. ERMILO DIAZ	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V- 9.859.645
	e-mail	
DRA. GARCIA OMAIRA	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V- 4.038.427
	e-mail	
MCS. CORDOVA CARMEN	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V- 10.516.528
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2021	02	09

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej.: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6**

**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>
<b>NMOTMN_MLMD2021</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N  
O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5  
6 7 8 9 \_ - .**

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

**Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General**

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

**Nivel Asociado con el trabajo:**

**Magister**

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

**Área de Estudio:**

**Ciencias Sociales y Administrativas**

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

**Universidad de Oriente, Núcleo Monagas**

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letido el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR *Maspey*  
FECHA *5/8/09* HORA *5:20*

Cordialmente,

*Juan A. Bolanos Cunele*  
JUAN A. BOLANOS CUNELE  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

---

**LCDA. MARIELVIS MARCANO**

**AUTOR**

---

**ERMILIO DIAZ**

**ASESOR**