

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE GARANTICE EL
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE MATRÍCULAS EN LOS
PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSTGRADO DE LA UNAD UDR
BARRANCABERMEJA DEL TERCER PERÍODO 2016 (8 SEMANAS) Y
CUARTO PERÍODO 2016 (16 SEMANAS)**



LUIS FELIPE JIMENEZ PEDROZO

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
BARRANCABERMEJA
2016**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE GARANTICE EL
CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE MATRÍCULAS EN LOS
PROGRAMAS DE PREGRADO Y POSTGRADO DE LA UNAD UDR
BARRANCABERMEJA DEL TERCER PERÍODO 2016 (8 SEMANAS) Y
CUARTO PERÍODO 2016 (16 SEMANAS)**



LUIS FELIPE JIMENEZ PEDROZO

Director

DELFINA REYES OROZCO

Ingeniera Industrial

Especialista en Docencia Universitaria

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA-UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA
PROGRAMA DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL
BARRANCABERMEJA**

2016

GLOSARIO

OBJETIVOS ESTRATEGICOS. Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo. Algunas posturas identifican los objetivos estratégicos con los objetivos generales

TAREA. Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral

RESPONSABLES. Es la persona que tiene la responsabilidad total del planeamiento y la ejecución acertada de cualquier proyecto. Este título se utiliza en la industria de la construcción, la arquitectura, el desarrollo de software y diversas ocupaciones que se basan en la generación o manutención de un producto.

SEGUIMIENTO. El seguimiento consiste básicamente en el análisis de la información generada en el proyecto, para la identificación temprana de riesgos y desviaciones respecto al plan. Por su parte el control comprende el desarrollo de las actuaciones para conseguir que lo planificado y esperado ocurra.

PLAN DE ACCIÓN. Es un modo de asegurarnos de que la visión de nuestra organización se concreta. Describe el modo en que el grupo empleará las estrategias para el alcance de sus objetivos. Un plan de acción consiste en un número de pasos de acción o cambios a realizar en su comunidad.

RESUMEN

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia es una Organización Líder en educación a distancia. La presente propuesta de trabajo de grado sirvió para apoyar el proceso de gestión de la Dirección de la UNAD UDR Barrancabermeja, a través de la vinculación e intervención directa del autor de este proyecto. Es así que, se implementó una propuesta que garantizo una buena práctica o acción demostrativa para el cumplimiento de metas de matrículas de la UNAD UDR Barrancabermeja, resultado de la experiencia vivida por el estudiante durante el tercer período 2016 (8 semanas) y cuarto período 2016 (16 semanas).

Se debe rescatar el acompañamiento, seguimiento y compromiso de cada uno de los funcionarios administrativos y académicos de la UNAD UDR Barrancabermeja para lograr el cumplimiento del plan de acción, que tuvo unos frutos tangibles en el servicio al cliente en todas las áreas hacia los clientes, se logró establecer una ruta de trabajo para lograr las metas establecidas, se realizó un uso adecuado y masivo de las redes sociales como medio para captar clientes y posicionar la universidad en todas las esferas de la ciudad.

SUMMARY

The National Open University and Distance is an organization leader in distance education. This proposal degree work intended to support the process of management of the Directorate of Barrancabermeja UDR UNAD through linking and direct intervention by the author of this project. Thus, a proposal that would guarantee a good practice or action demonstration for meeting goals enrollment of UNAD UDR Barrancabermeja, a result of the experience of the student during the third quarter 2016 (8 weeks) and fourth quarter 2016 was implemented (16 weeks).

Must rescue the accompaniment, monitoring and commitment of each of the administrative and academic officials UNAD UDR Barrancabermeja to achieve compliance action plan, which had few tangible results in customer service in all areas to customers, it was established a roadmap to achieve the goals set, adequate and massive use of social networks as a means to attract customers and position the university in all areas of the city was made.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	9
1 DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	11
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 Objetivo General	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 JUSTIFICACION	12
1.5 PRESUPUESTO	12
2 MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO	13
2.1 ANTECEDENTES	13
2.2 MARCO TEORICO	16
2.3 MARCO CONCEPTUAL	19
2.4 MARCO GEOGRAFICO	20
3 METODOLOGIA	21
3.1 TIPO DE ESTUDIO	21
3.2 METODO DE INVESTIGACION	21
3.3 FUENTES SECUNDARIA	22
3.4 FUENTES PRIMARIAS	22
3.5 MUESTRA POBLACIONAL	23
3.6 PROCESO DE TABULACION	23
3.7 RESULTADOS ESPERADOS	23
3.8 CRONOGRAMA	24
4. ANALISIS DE VARIABLES	25
4.1 DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA UNIVERSIDAD	25

2006-2016	
4.1.1 Evolución de la UDR Barrancabermeja	25
4.2 Diseño del Plan de acción	25
4.3 Resultados de la socialización	28
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONE	44
. BIBLIOGRAFIA	45
ANEXOS	46

ÍNDICE DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1 Comportamiento de matrículas primer semestre 2014-2016	28
Gráfica 2. Comportamiento de matrículas por semestre 2014-2016	29
Gráfica 3. Ha interrumpió su formación académica en la UNAD entre los años 2014 a la fecha.	30
Gráfica 4. En cuales de los siguientes periodos académicos no matriculó o no culminó	31
Gráfica 5. Por Cual de los siguientes motivos no pudo continuar con su proceso de formación académica	31
Gráfica 6. Los recursos que utiliza para el pago de su formación académica son propios o utiliza algún tipo de crédito educativo, o se encuentra usted vinculado al convenio de becas ofrecido por la alcaldía municipal de la ciudad de Barrancabermeja	32
Gráfica 7. Desea usted continuar con el proceso de formación académica con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD UDR Barrancabermeja	32
Gráfica 8. Que lo motivaría para continuar con su proceso de formación académica en la UNAD UDR Barrancabermeja	33

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Estudiantes matriculados Año 2014 Primer Semestre	27
Tabla 2. Estudiantes matriculados Año 2014 segundo Semestre	27
Tabla 3. Estudiantes matriculados Año 2015 Primer Semestre	27
Tabla 4. Estudiantes matriculados Año 2015 Segundo Semestre	27
Tabla 5. Estudiantes matriculados Año 2016 Primer y segundo semestre	28
Tabla 6. Consolidados matriculados 2014-2016	28

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación acción participativa es un modelo aplicado a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UDR Barrancabermeja que permite apreciar avances significativos en el desarrollo de acciones de acuerdo a la planeación estratégica establecida desde los órganos administrativos de esta sede.

El plan de acción fue concebido desde la administración, más que un proyecto de grado, como un modelo o ruta de trabajo para desarrollar de manera participativa acciones encaminadas a fortalecer los procesos administrativos de la sede Barrancabermeja. Cada una de las actividades establecidas está siendo ejecutada por los responsables de cada una de los departamentos.

Es importante destacar que el Plan de acción, como herramienta de procesos gerenciales, permitió en el corto plazo mejorar el ingreso de estudiantes, conocer las dificultades para mantenerse en la carrera y en la Universidad, como aprovechar mejor los medios no convencionales de comunicación e información como las redes sociales.

Se pudo lograr en el tercer trimestre obtener resultados positivos de la estrategia para validar el impacto logrado en la permanencia de estudiantes, aumento de matriculados y la reducción de desertados en el años 2016..

1. DESCRIPCION GENERAL DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La UNAD es una entidad que tiene cubrimiento nacional y está distribuida en zonas de la Siguiete manera. (Zona Caribe, Zona Occidente, Zona Centro Oriente, Zona Centro Boyacá, Zona Centro Bogotá Cundinamarca, Zona Sur, Zona Centro Sur Zona Amazonia Orinoquia,) en la Zona Centro Oriente hacen parte las ciudades y municipios como (Bucaramanga, Barrancabermeja, Vélez, Málaga, Pamplona, Ocaña, Cúcuta) cuyo propósito de esta zonificación es organizar la institución para poder tener una mejor organización dentro de ella y es permitir medir y observar detalladamente cada zona en cuanto a cumplimientos de metas. Como cualquier organización para su sostenibilidad económica depende en una gran proporción de las matrículas de sus estudiantes.... (Ya que el gran porcentaje de sus ingresos son generados de sus estudiantes matriculados por ser modalidad a Distancia los recursos generados por el gobierno nos son los mimos dados a una entidad de carácter presencial). Dentro de su planeación estratégica se establecen metas en diferentes aspectos dentro del plan de desarrollo de la Universidad el cual busca gerencia el desarrollo institucional a partir de la planeación, de la innovación, del seguimiento y la evaluación a la gestión organizacional para que la Universidad responda a los retos de la sociedad del conocimiento. Los directores de Centro de la UNAD como en el caso de la UDR Barrancabermeja tienen un plan operativo el cual deben implementar para el cumplimiento de diferentes metas en pro de la visión de la Universidad. Una de las metas que los directores de centro debían cumplir es la cantidad de estudiantes a matricular por período académico para esto deben establecer diferentes estrategias efectivas. El propósito de esta propuesta de trabajo de grado fue apoyar la gestión de la

dirección de la UDR Barrancabermeja en el cumplimiento de estas metas para tercer período 2016 (8 semanas) y cuarto período 2016 (16 semanas), a través del diseño e implementación de un plan de acción.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿El diseño de un plan de acción y la implementación adecuada del mismo permite lograr unos buenos indicadores de matrícula y reducción de una deserción en la Universidad abierta y a distancia sede Barrancabermeja?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Implementar un plan de acción que garantice el cumplimiento de las metas de matrículas en los programas de pregrado y postgrado de la UNAD UDR Barrancabermeja del tercer período 2016 y cuarto período 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer un diagnóstico del estado actual de las matrículas y de la deserción de la UNAD UDR
- b. Diseñar un plan que permita el mejoramiento de la gestión organizacional en el cumplimiento de las metas de matrícula establecidas por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en la UDR Barrancabermeja.
- c. Socializar el plan de acción a la Dirección de la UDR Barrancabermeja con el fin de determinar aspectos a mejorar en su diseño y la viabilidad

en su implementación.

- d. Orientar la ejecución de cada una de las actividades establecidas en el plan de acción a través del apoyo y acompañamiento de la dirección de la UDR Barrancabermeja que conlleven al cumplimiento de las metas establecidas.

1.4 JUSTIFICACION

La implementación de esta propuesta de trabajo de grado fue encaminada al mejoramiento del proceso de gestión organizacional y cumplimiento de metas de matrícula establecidos por la Alta dirección de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, basándose en los conocimientos teóricos desarrollados por parte del estudiante en el programa de Tecnología Industrial de esta Universidad.

1.5 PRESUPUESTO

RECURSO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO
Equipo Humano		
Equipos y Software	Pc, fotocopiadoras, teléfonos ,fax	Suministrado por la UNAD UDR Barrancabermeja
Viajes y Salidas de Campo	Transporte para el desplazamiento hacia la UNAD UDR Barrancabermeja	60.000 mensuales
Materiales y suministros	Material suministrados por la UDR Barrancabermeja	UDR Barrancabermeja
2. Bibliografía		
TOTAL		1.200.000

2. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO

2.1 ANTECEDENTES

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) es un ente universitario autónomo del orden nacional, con régimen especial, cuyo objeto principal es la educación abierta y a distancia, vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que a políticas y planeación del sector educativo se refiere.

Creación de la UDR BARRANCABERMEJA.

La UNAD, (Universidad Nacional Abierta y a Distancia), contará en Barrancabermeja con su nueva Unidad de Desarrollo Regional. El anuncio se hizo el pasado miércoles 4 de julio, en el auditorio del Centro Comercial San Silvestre, en donde se llevó a cabo el lanzamiento de la sede, reunión a la que asistió el rector de la institución a nivel nacional, Jaime Alberto Leal Afanador, quien manifestó que la institución en Barrancabermeja ya cuenta con 536 estudiantes por lo que ameritaba la inauguración de una unidad en esta ciudad.

La presencia de la UNAD en Barrancabermeja responde al aumento de estudiantes matriculados y a la gran demanda de los programas de la universidad. La UDR de Barrancabermeja hace parte del compromiso institucional de aumentar las sedes en la Zona Oriente que comprende los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca. En la nueva sede de Barrancabermeja se ha atendido directamente la oferta de sus programas y servicios para los habitantes de ese Puerto Petrolero y el Magdalena medio. Ubicada en la calle 60 N° 19a-60 Galán. La UNAD es la

universidad líder en tecnologías virtuales y la más grande del país, con 77.500 estudiantes en todo el territorio nacional. Se trata de un proyecto educativo que nació con el nombre de Unidad Universitaria del Sur de Bogotá, UNISUR durante el gobierno del ex presidente, Belisario Betancur. Surgió, mediante la Ley 52 de 1981, como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Educación Nacional y transformada por el Congreso de la República mediante la Ley 396 del 5 de agosto de 1997 en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD. Se creó con el objeto de diseñar e implementar programas académicos con la estrategia pedagógica de la educación a distancia, que fuesen pertinentes con las necesidades locales, regionales, nacionales e internacionales y acordes con los retos y las demandas de una sociedad democrática, participativa y dinámica afines con modelos científicos, sociales y culturales que contextualizan al siglo XXI.

Desde su puesta en marcha, (abril de 1982), la universidad se ha caracterizado por su compromiso con las comunidades y poblaciones que no han tenido acceso a una capacitación técnica, socio humanístico y comunitario. También, por su contribución a la recuperación de los tejidos sociales, la generación de espacios laborales y la formación para la participación ciudadana. La Universidad Nacional Abierta y a Distancia presenta los acontecimientos más importantes hasta el momento.

Año 2005. Mediante la Resolución 6215 del Ministerio de Educación Nacional, la UNAD fue reconocida legalmente con el carácter académico de Universidad, previo cumplimiento de las condiciones establecidas normalmente.

Año 2006. Mediante decreto 2770 de 2006, la UNAD se reconoce como establecimiento público de carácter nacional, con personería jurídica,

autonomía académica, administrativa y financiera, y patrimonio independiente, adscrita al Ministerio de Educación Nacional.

Año 2007. Se realizó el ejercicio de planeación para el diseño del plan de desarrollo 2007 – 2011, "por la calidad educativa y la equidad social".

Año 2009 – 2012. La Universidad recibe sus certificados de calidad en la Norma Técnica Colombiana en Gestión Pública NTCGP 1000 y a la Norma Técnica en Calidad NTC ISO 9001.

Así mismo, mediante la resolución No. 64329 del 14 de diciembre, la División de Signos Distintivos de la Superintendencia de la Industria y Comercio le concedió a la UNAD el depósito de la enseña comercial (logo UNAD).

Año 2012. Mediante Resolución 3988 del 18 de abril de 2012, UNAD recibe Alta Acreditación por parte del Ministerio de Educación Nacional para cinco programas: Comunicación Social, Licenciatura en Etnoeducación, Zootecnia, Ingeniería de Sistemas de la Escuela y Administración de Empresas.

Evolución del crecimiento.

La Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) es una institución pública nacional, cuenta actualmente con 75.000 estudiantes, de los cuales 60.000 cursan programas de educación superior y 15.000 desarrollan los ciclos previos de alfabetización, básica primaria y bachillerato a distancia. Desde su fundación, la universidad ha orientado su misión institucional a la formación básica, técnica, tecnológica, profesional y posgradual, a través de la educación a distancia. Actualmente, la modalidad de educación a distancia que imparte la UNAD está soportada en el e-learning, dado los avances de

Internet. UNAD cuenta con 63 programas en Colombia y tiene una Sede en Florida, Estados Unidos.

2.2 MARCO TEÓRICO

Importancia de los Clientes para las empresas. Un cliente es una persona o entidad que compra los productos (bienes o servicios) que una empresa pone en el mercado. Por ello, se puede afirmar que el cliente es el agente más importante para una empresa. Ya que una empresa solo sobrevive si sus productos se demandan. En ocasiones, las empresas parecen olvidar este hecho en la creencia de que los clientes van a comprar por inercia siempre en su empresa o que llegado el momento siempre habrá otros que reemplacen a los que no vuelven. También olvidan que en el mercado actual suelen competir empresas que ofertan productos similares y que el cliente cuando elige comprar a una firma en concreto está haciéndole un verdadero regalo, la elige, deposita en ella su confianza y, por supuesto, su dinero. Toda empresa que pretenda perdurar en el tiempo debe tomar en serio la gestión de sus relaciones con los clientes, fijando como objetivo primordial: conocerlos, entenderlos y cuidarlos para que su oferta se defina y ajuste a las necesidades reales del mercado, incluso mejorando sus expectativas. ¿Por qué? Porque si el producto satisface las necesidades del cliente éste seguirá demandándolo, pero si el producto no le satisface buscará otro que sí lo haga. Al hablar de necesidades y satisfacción de las mismas incluyo tanto las características técnicas de un bien o las especificaciones de un servicio como cualquier otra prestación que el cliente recibe por parte de la empresa, desde la atención del comercial que le asesora hasta la financiación pasando por el trato dispensado por departamento de atención al cliente como por cualquier otro representante de la organización (secretarias, transportistas, instaladores, responsables de mantenimiento,...)

Técnicamente los productos que se ofertan en el mercado son similares, un cliente puede ver que las especificaciones técnicas de un producto de determinado fabricante no le agradan y es posible que no vuelva a comprar esa marca más, o puede que sí (depende), ya que la mayoría de los clientes que dejan una empresa lo hacen por la indiferencia o mala gestión del personal de atención al cliente (comerciales, supervisores, personal atención telefónica, personal de atención presencial, secretarías, repartidores, cobradores, personal técnico o de reparaciones,...) Las empresas que tratan la atención al cliente como un coste no como una inversión, se equivocan en la gestión de su relación con los clientes. La externalización del servicio a costa de la reducción de costes conlleva, en muchos casos, clientes insatisfechos en sus relaciones con la empresa y que permanecen en ella únicamente por el precio del producto, por eso en cuanto otra empresa les ofrece menor precio no lo dudan, se marchan. Pensemos en la atención al cliente de las compañías suministradoras de servicios de telefonía e Internet. ¿Alguien conoce a algún cliente satisfecho con el servicio de atención al cliente de su suministradora?

Además, los clientes que se sienten incómodos, defraudados o engañados por una empresa, tarde o temprano se formulan la siguiente cuestión: ¿me quejo, o no vuelvo? Es bastante habitual que el cliente no se queje. He escuchado decir a algunos ex clientes de empresas: "con lo mal que me han tratado no les digo nada, se quedan sin la información". Simplemente no vuelven y cuentan su experiencia a personas de su entorno o en redes sociales. Lo peor que le puede ocurrir a una empresa, aunque algunos empresarios no lo crean así, es perder un cliente y además, no saber por qué.

Planeación estratégica: Plan de acción. Los planes de acción son instrumentos gerenciales de programación y control de la ejecución anual de

los proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias para dar cumplimiento a las estrategias y proyectos establecidos en el Plan Estratégico. En general, los planes se estructuran principalmente mediante proyectos de inversión, sin embargo, un plan debe contener también, el desarrollo de las Tareas específicas. Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores. Todos los planes de acción presentan su estructura de modo "personalizado" para cada proyecto, es decir, dependiente de los objetivos y los recursos, cada administrador presenta su plan de acción adecuado a sus necesidades y metas.

Con la investigación realizada correspondiente al plan de acción, se ha logrado conocer las características que dicho plan debe tener, las cuales son: un objetivo claro, conciso y medible. Vale mencionar que no se puede iniciar un plan de acción si no se sabe lo que se quiere lograr con él ni en cuanto tiempo.

Por otra parte la implementación de las estrategias debe mostrar el camino que se seguirá durante el desarrollo y ejecución del plan de acción. Con todos estos elementos se procede a la ejecución del plan de acción, por lo que cada responsable ya sabe las tareas que debe llevar a cabo para cumplir las estrategias planteadas y lograr el objetivo final del plan de acción. Para la implementación del plan se requiere de la realización de un diagnóstico sobre las capacidades en los diferentes niveles que proporcione valiosos insumos para la ejecución de las componentes y líneas de acción contenidas en el plan de acción para operativizar el trabajo en sinergias

2.3 MARCO CONCEPTUAL

El Plan de acción es un instrumento de planificación organizacional que permite, definir objetivos estratégicos, tareas, responsables, tiempo y seguimiento. Es importante que el plan de acción sea construido por cada una de las áreas y departamentos de una empresa, el involucrarlos genera compromisos y participación. A continuación se describe la definición de cada uno de estos elementos necesarios en un Plan de acción:

OBJETIVOS ESTRATEGICOS. Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que una organización pretende alcanzar a largo plazo. Algunas posturas identifican los objetivos estratégicos con los objetivos generales

TAREA. Es un término empleado para referirse a la práctica de una obligación o a la realización de una actividad, bien sea en el ámbito educativo, en el hogar y también en el ámbito laboral

RESPONSABLES. Es la persona que tiene la responsabilidad total del planeamiento y la ejecución acertada de cualquier proyecto. Este título se utiliza en la industria de la construcción, la arquitectura, el desarrollo de software y diversas ocupaciones que se basan en la generación o manutención de un producto.

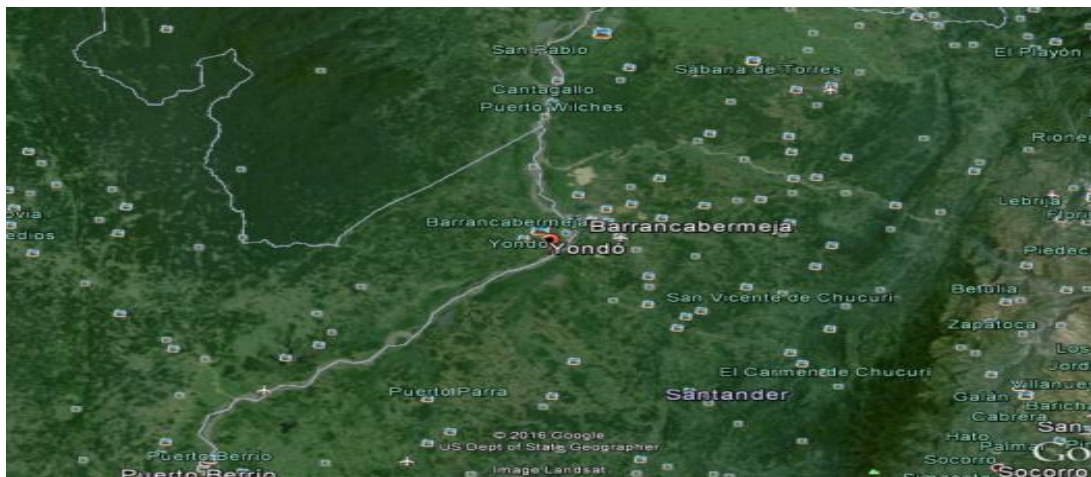
SEGUIMIENTO. El seguimiento consiste básicamente en el análisis de la información generada en el proyecto, para la identificación temprana de riesgos y desviaciones respecto al plan. Por su parte el control comprende el desarrollo de las actuaciones para conseguir que lo planificado y esperado ocurra.

PLAN DE ACCIÓN. Es un modo de asegurarnos de que la visión de nuestra organización se concreta. Describe el modo en que el grupo empleará las estrategias para el alcance de sus objetivos. Un plan de acción consiste en un número de pasos de acción o cambios a realizar en su comunidad.

2.4 MARCO GEOGRAFICO

Este proyecto se desarrolló, en el municipio de Barrancabermeja, situada en el Magdalena Medio de Santander a 111 msnm. Según la alcaldía de Barrancabermeja¹ a través del plan de desarrollo municipal exponen las cifras de población por edades a 2014, las cuales se pronostican en 229.710 habitantes en donde el mayor número de habitantes se presenta en el rango de 15 a 44 años de edad, seguido del rango de 5-14 años de edad y tercer lugar el rango de 0-4 años distribuida en siete comunas (7) y seis (6) corregimientos, así: (Urbana, 171.088 y rural 58.622 datos a 2012).

Gráfica. Municipio de Barrancabermeja



Fuente. Google heart

¹ Alcaldía de Barrancabermeja, "Barrancabermeja en cifras", oficina de planeación, 2006.

3. METODOLOGIA

En la metodología se describen los procedimientos, técnicas, actividades y estrategias requeridas para la investigación práctica que permitió en el transcurso de la investigación el diseño de un plan de acción y la ejecución del mismo en dos periodos del 2016 a desarrollarse en la Universidad Nacional Abierta y a distancia –UNAD sede Centro Oriente-Barrancabermeja.

3.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se utilizó en la presente investigación es mixta, el cual inició con un estudio descriptivo el cual consiste según Carlos Méndez² en la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes y su interrelación; ya que permitirá descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación (relación entre los recursos y el diseño de un plan de acción elaborado en conjunto con las directivas de la sede Centro Oriente de Barrancabermeja); Así mismo se desarrolló una investigación con elementos exploratorios el cual permitió evaluar la pertinencia de un plan de acción y su viabilidad real en el ejercicio de matrícula y de retención de estudiantes en dos periodos del 2016.

3.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

Según Ernesto de la Torre y Ramiro Navarro³ el método científico se puede definir como un procedimiento riguroso formulado de una manera lógica para

² MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Ed. Mac Graw Hill. Colombia. 2004. Pp.140.

³ DE LA TORRE, Ernesto y NAVARRO, Ramiro. Metodología de investigación. Colombia. Pp 3.

lograr la adquisición, organización o sistematización y expresión o exposición de conocimientos, tanto en su aspecto teórico como en su fase experimental.

Por lo anterior expuesto y de acuerdo a las características de la presente investigación se determinó que es de método de análisis y de síntesis que permitió al investigador conocer la realidad. Según Carlos Méndez⁴ el análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad (relación entre los recursos y el plan de acción diseñado y ejecutado); de este modo se podrá establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos que componen su objeto de investigación.

3.3 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes de consulta de la presente investigación se encuentran en la base de datos de la Universidad, en los reglamentos internos y procedimientos, así como también en los documentos del sistema de gestión de calidad y manual de funciones del talento humano.

3.4 FUENTES PRIMARIAS

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación se concentrarán básicamente en dos tipos:

- a. Observación participante directa. Esta investigación se hace bajo la realidad de las matrículas y deserciones en los años 2014-2016 y el impacto de un plan de acción implementado en dos periodos del año 2016.

⁴ MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera edición. Ed. Mac Graw Hill. Colombia. 2004. p.146.

- b. Cuestionario el cual supone su aplicación a la población matriculada y desertadas en la universidad para conocer aspectos diagnóstico de los estudiantes de la UNAD.

3.5 LA MUESTRA POBLACIONAL

El cuestionario con preguntas estructuradas se aplicó a todos los estudiantes matriculados en el año 2016 en la UNAD sede Centro Oriente – Barrancabermeja.

3.6 PROCESOS DE TABULACION

La Tabulación de los cuestionarios aplicados en la presente investigación se hizo mediante un proceso de sistematización, que permitirá hacer un análisis de los resultados, en aras de permitir el impacto positivo de un plan de acción sobre los aspectos relacionados con mayor cobertura de matrícula y reducción de la deserción de los programas ofertados por la Universidad.

3.7 RESULTADOS ESPERADOS

RESULTADO/PRODUCTO ESPERADO	INDICADOR	BENEFICIARIO
Cumplimiento de las metas de matrícula establecidas por la UNAD para la UDR Barrancabermeja	Aumento de los estudiantes matriculados 100%	UNAD UDR Barrancabermeja
Dar cumplimiento a los procesos de gestión propuestos por la Dirección de la UNAD UDR Barrancabermeja	Cumplimiento 100 %	UNAD UDR Barrancabermeja

3.8 CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Revisión de fuentes teóricas sobre el tema de la propuesta de trabajo de grado												
Consulta de documentos organizacionales de la Universidad y metas entre los que se encuentran el Plan de desarrollo, plan operativo y otros que complementen la obtención de información que servirá de insumo para el diseño del plan de acción												
Diseño del plan de acción basándose en la información obtenida de la organización y los fundamentos teóricos estudiados.												
Realizar los ajustes sugeridos por la dirección del centro al plan de acción diseñado												
Aprobación por parte de la dirección del centro para la adecuada ejecución del plan de acción												
Ejecución del plan de acción aprobado												

4. ANALISIS DE VARIABLES

4.1 Diagnostico Situacional de la Universidad 2006-2016

4.1.1 Evolución UDR BARRANCABERMEJA. A partir del diciembre del 2006 entro en funcionamiento una sede la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en la ciudad de Barrancabermeja, y con ello el proceso de matrículas. Dentro de este proceso existen muchas actividades que se llevan a cabo. A continuación se explicara las actividades que participaban en el proceso de matrícula y como ha ido evolucionan hasta el presente año. Desde el año mencionado hasta el año 2010 la mayoría de la información de los alumnos se guarda en archivos planos como listas de docentes, listas de alumnos listas de notas, y manualmente las actas de matrículas. Actualmente y la UDR BARRANCABERMEJA con 536 estudiantes por lo que ameritaba la inauguración de una unidad en esta ciudad. La presencia de la UNAD en Barrancabermeja responde al aumento de estudiantes matriculados y a la gran demanda de los programas de la universidad. La UDR de Barrancabermeja hace parte del compromiso institucional de aumentar las sedes en la Zona Oriente que comprende los departamentos de Santander, Norte de Santander y Arauca.

4.1.2 Aspectos diagnósticos de la Universidad

Para conocer el estado actual de la UNAD –UDR, se revisó el comportamiento de las matrículas de los últimos tres años, 2014, 2015 y 2016; información que es fundamental para determinar el crecimiento de la institución a nivel regional.

Tabla 1. Estudiantes matriculados Año 2014 Primer Semestre

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2014- 1			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2014-1	153	381	534
INTER A (8-01)	2	0	2
INTER B (8-02)	0	0	0
INTER C (8-03)	0	0	0
TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS			536
TOTAL ESTUDIANTES NO MATRICULADOS			52

Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

Tabla 2. Estudiantes matriculados Año 2014 segundo semestre

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2014- 2			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2014-2	71	359	430
INTER D (8-04)	10	31	41
INTER E (8-05)	0	0	0
TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS			471
TOTAL ESTUDIANTES NO MATRICULADOS			48

Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

Tabla 3. Estudiantes matriculados Año 2015 Primer Semestre

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2015- 1			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2015-1	53	321	374
INTER A (8-01)	23	15	38
INTER B (8-02)	14	36	50
INTER C (8-03)	2	67	69
TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS			531

Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

Tabla 4. Estudiantes matriculados Año 2015 Segundo Semestre

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2015- 2			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2015-2	315	77	392
INTER D (8-04)	11	22	33
INTER E (8-05)	6	27	33
TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS			458

Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

Tabla 5. Estudiantes matriculados Año 2016 Primer y Segundo Semestre

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2016			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2016-01	81	267	348
2016-02	38	61	99
PERIODO COMPLEMENTARIO	26	51	77
TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS			524

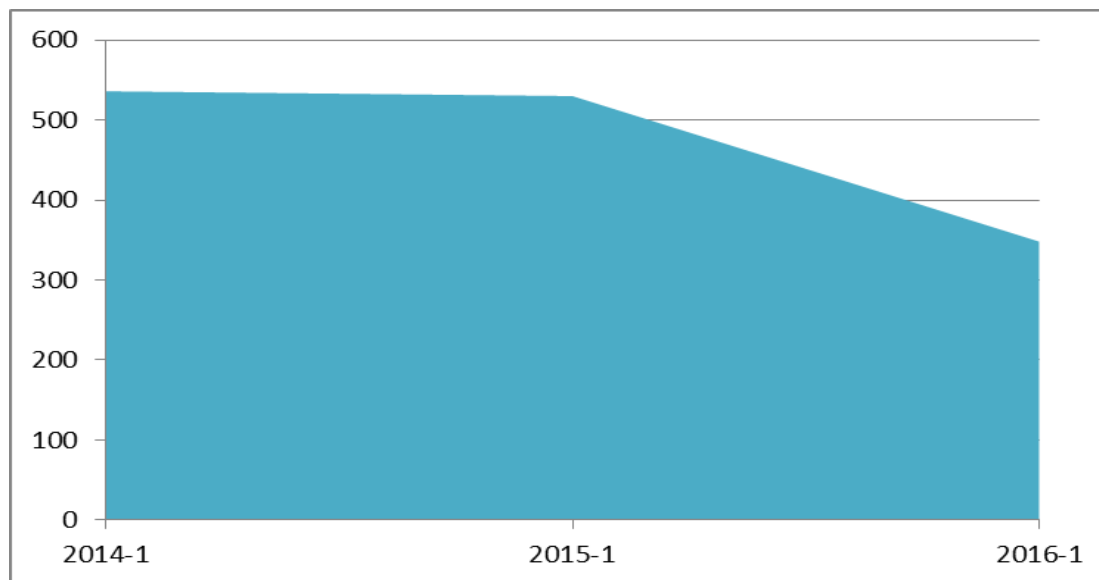
Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

Tabla 6. Cuadro consolidado de Matriculas 2014-2016

CUADRO CONSOLIDADO DE MATRICULAS 2014-2016			
PERIODO	NUEVOS	ANTIGUOS	TOTAL
2014-1	155	381	536
2014-2	81	390	471
2015-1	92	429	530
2015-2	322	126	458
2016-1	81	267	348
2016-2	64	112	176

Fuente. Campus Virtual Agosto 2016

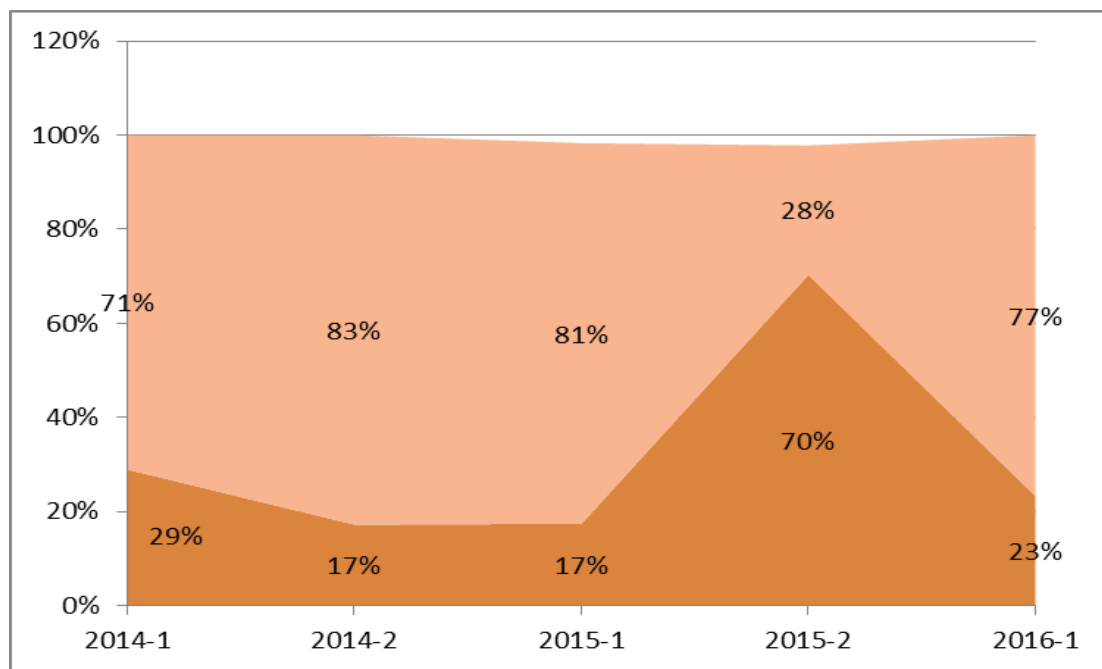
Grafica 1. Comportamiento de Matriculas primer semestres del 2014-2016



Fuente. Autor

Análisis. Se puede evidenciar una reducción significativa de más de 12% de matriculados entre los años 2014 y 2016 en el periodo del primer semestre de cada año; situación a pesar que es normal por la coyuntura económica que atraviesa la ciudad de Barrancabermeja por la reducción de los trabajos petroleros, si debe llamar la atención de directivos para poder iniciar un plan estratégico y administrativo que permita la toma de decisiones para que en el tiempo esta coyuntura impacte menos sobre los matriculados antiguos en la institución.

Grafica 2. Comportamiento de Matriculas de semestres del 2014-2016



Fuente. Autor

Análisis. Se puede evidenciar un buen comportamiento de matriculados de alumnos antiguos en los semestres posteriores, aunque se debe destacar que para el segundo semestre del 2015, el número de alumnos nuevos fue significativamente superior a los semestres y años anteriores, debido a un plan de becas y beneficios otorgados por la administración de

Barrancabermeja, que hizo que aumentará significativamente los alumnos nuevos en la sede de la UNAD de Barrancabermeja.

Así mismo, además de los datos obtenidos de matrículas de la Universidad se e realizó una encuesta a 173 estudiantes de la UNAD con sede Barrancabermeja con el objetivo de conocer las causas y periodos de la deserción, y su interés de volver a retomar sus estudios académicos con la universidad. Estos insumos son muy importantes para que a través de una Estrategia de comunicaciones y administrativa se pueda lograr el reingreso de los estudiantes al campus universitario.

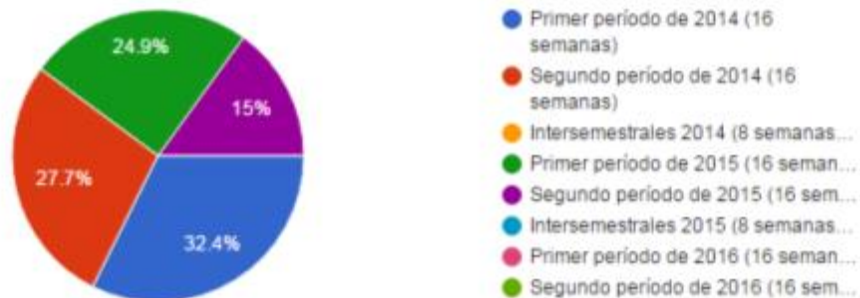
Grafica 3. Ha interrumpió su formación académica en la UNAD entre los años 2014 a la fecha.



Fuente. Autor

Análisis. Se puede establecer que de las 173 personas encuestadas, el 100% ha suspendido estudios en la universidad entre el año 2014 y 2016. Lo que deja entrever que existe un número importante de deserción por diversos motivos y circunstancias que serán determinados en el presente diagnóstico situacional implementado en la sede de la UNAD de Barrancabermeja.

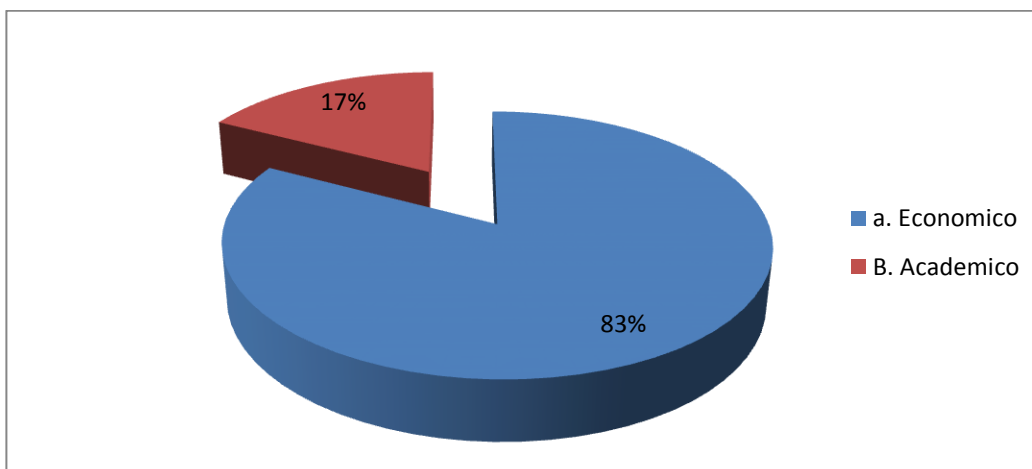
Gráfica 4. En cuales de los siguientes periodos académicos no matriculó o no culminó



Fuente. Autor

Análisis. Se pudo establecer que existe un número alto de deserción marcada en el año 2014, especialmente en el primer semestre. Esta deserción ha venido disminuyendo debido a una mejor práctica y política académica, que involucra compromiso entre el cuerpo docente, los estudiantes y la parte administrativa de la Universidad

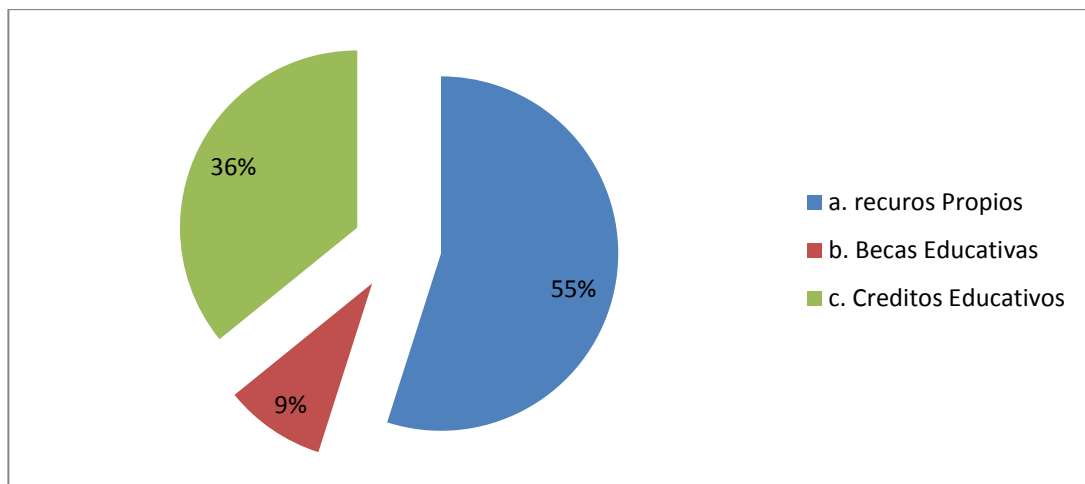
Gráfica 5. Por Cual de los siguientes motivos no pudo continuar con su proceso de formación académica



Fuente. Autor

Análisis. Se pudo establecer que de los 173 estudiantes encuestados en el presente que se matricularon en la sede de la UNAD de Barrancabermeja, el 83% no continuo con el desarrollo de su pensum académico por temas económicos (Falta de recursos económicos para continuar con la carrera) y solo el 17% no continuo por dificultades académicas (Presentación de evaluaciones, dificultades para superar competencias académicas, entre otros) en el desarrollo de su carrera tecnológica o profesional.

Grafica 6. Los recursos que utiliza para el pago de su formación académica son propios o utiliza algún tipo de crédito educativo, o se encuentra usted vinculado al convenio de becas ofrecido por la alcaldía municipal de la ciudad de Barrancabermeja

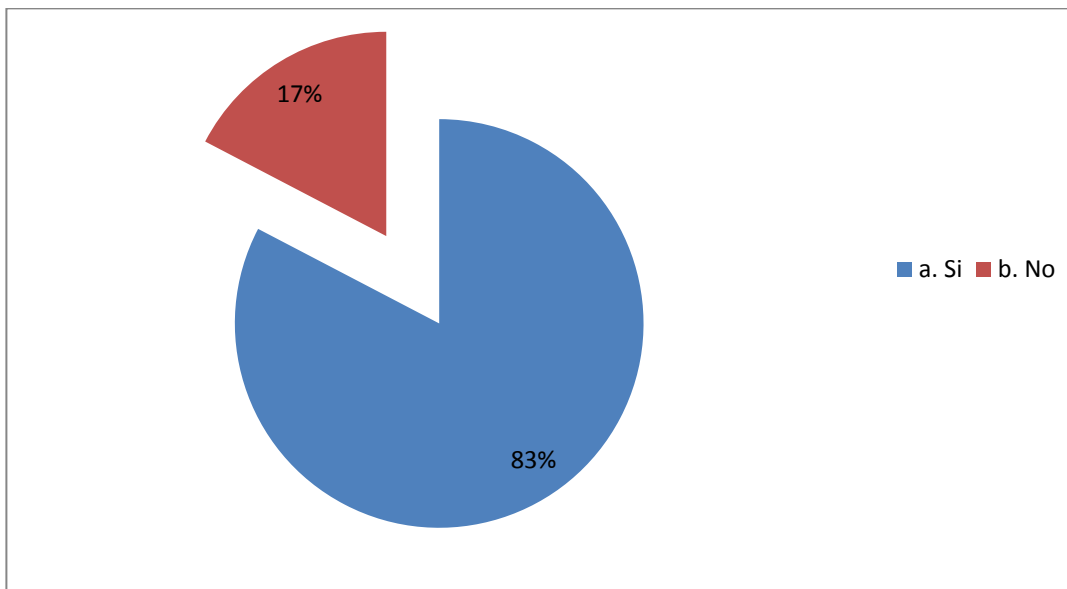


Fuente. Autor

Análisis. Es importante resaltar que de los 173 personas encuestadas, de la base de datos de la universidad desde año 2014, el 55% estudian con recursos propios del núcleo familiar, el 36% lo hacen con recursos de la becas otorgadas por el municipio de Barrancabermeja y el 9% lo hacen por becas educativas logradas por buen puntaje del ICFES, por buen rendimiento de la Universidad, o por becas educativas de ECOPETROL. Es importante destacar que es preocupante que más del 30% de las personas

que se forman en la Universidad de la UNAD en Barrancabermeja, sea a través de las becas de la alcaldía municipal, debido a que cualquier decisión política en este ramo puede afectar de manera directa la estabilidad del estudiante en el transcurso de su formación.

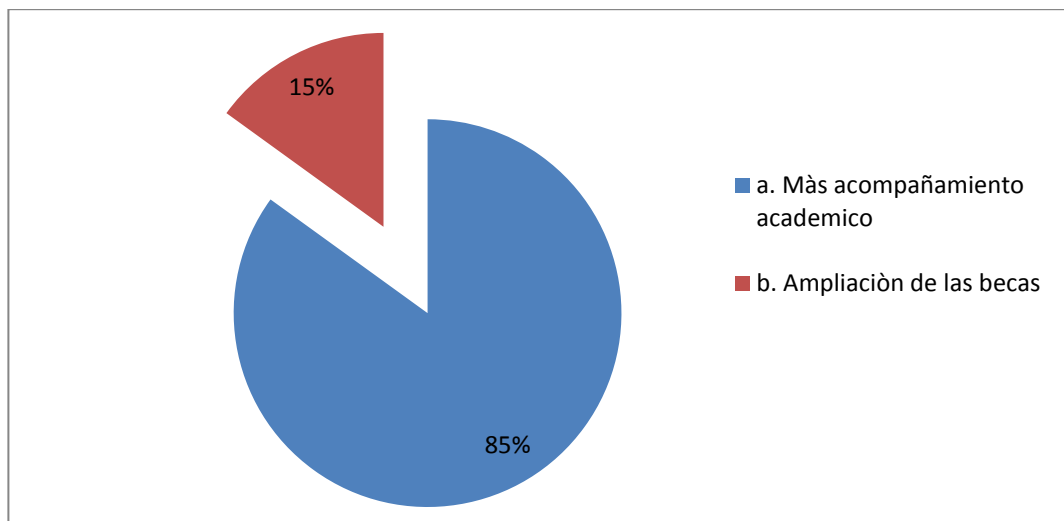
Grafica 7. Desea usted continuar con el proceso de formación académica con la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD UDR Barrancabermeja



Fuente. Autor

Análisis. Es importante destacar que de los 173 personas encuestadas, el 83% de las personas están dispuestos en continuar con su proceso de formación académica, lo que puede orientar a los directivos de la Institución en generar unos ambientes favorables para lograr que ese número de estudiantes con deseo de volver a la academia lo pueda lograr con oportunidades de reintegración, un apoyo más presencial del ICETEX y una política académica que permita a los estudiantes avanzar de acuerdo a su situación económica.

Gráfica 8. Que lo motivaría para continuar con su proceso de formación académica en la UNAD UDR Barrancabermeja



Fuente. Autor

Análisis. De las 173 personas encuestadas en el presente estudio, el 85% de los estudiantes irregulares de la Universidad expresan que requieren más acompañamiento académico de la Universidad, y solo el 15% expresan que deberían involucrarlos en el Plan de becas de la administración municipal de Barrancabermeja para poder continuar con el proceso de formación. Más de 140 personas expresan que al volver requiere más apoyo con el manejo de la plataforma virtual, en la asignación de actividades o cumplimiento de tareas, en el apoyo y orientación en las dificultades extramurales para lograr un mejor rendimiento académico.

4.2 Diseño del Plan de Acción

Se elaboró en conjunto con el cuerpo docente y administrativo de la Universidad, un Plan de acción, el cual fue diseñado y apropiado por cada uno de los participantes del proceso, dicha información se recoge en el presente cuadro, teniendo en cuenta las siguientes estrategias:

- a. Manejo de redes sociales y correos electrónicos. Las redes sociales, como los correos electrónicos, permiten llegar de manera exponencial a muchos nichos, a personas de interés, la idea era potenciar esta herramienta para publicar los programas de la UNAD y lograr posicionar la institución.
- b. Organización de roles de vigilantes y auxiliar de servicios generales. La idea era llegar a todos los servidores y funcionarios de la UNAD, donde se sintiera que todos somos una institución, para esto se capacitaron todos los guardas de seguridad, auxiliares de servicios generales en atención y servicio al cliente, el cual fue desarrollado a través del SENA Barrancabermeja, a través de la Instructora Heidi Peñarredonda.
- c. Realización de programa de capacitación para fortalecimiento de competencias en servicio al cliente y manejo de plataforma. Se definieron unas fechas para explicar a alumnos nuevos y antiguos de la UNAD el manejo de la plataforma y se amplió la capacitación de servicio al cliente a todos los actores de la institución; con eso se espera mayor compromiso con la institución.
- d. Identificación y caracterización de la población. Se realizó recolección de bases de datos de colegios del Magdalena medio, con el objetivo de caracterizar la población del área de influencia, así mismo se hizo una encuesta para revisar cuales son las dificultades de los estudiantes para continuar con los estudios y meta propuestos con la Universidad.
- e. Reuniones sistemáticas trimestrales. Estas reuniones realizadas con el personal directivo, administrativo y docentes permitió, lograr tener información pertinente y oportuna de la situación de los alumnos en la Institución y de esta manera poder aportar al fortalecimiento institucional
- f. Proyección universitaria. Se realizaron cine foros dentro
- g. de la sede con el objetivo de vincular y comprometer mucho más a la comunidad académica.

ESTRATEGIA	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
Manejo de redes sociales y correo electrónico	<p>Identificación de grupos de interés para publicar información de la UNAD (Alcaldías, Instituciones educativas (públicas y privadas), gremios, juntas de acción comunal, iglesias, empresas, entidades públicas, entre otras) –</p> <p>Caracterización de la población objetivo, teniendo en cuenta la jurisdicción de la UDR de Barrancabermeja (región Magdalena Medio).</p> <p>Publicación de información de interés general y específica.</p> <p>Felicitaciones sistemáticas de cumpleaños.</p> <p>Manejo del chat con información efectiva - Reporte de aspirantes a la asistente de la UDR Barrancabermeja para que continúe el proceso</p> <p>Pago por publicaciones masivas de gran interés para la población objetivo (Matrículas, convenios, evento especial, entre otras)</p>	Edison Félix Benítez Bermúdez Psicólogo. Esp. salud ocupacional Tutor UDR Barrancabermeja	25 de mayo del 2016
ESTRATEGIA	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
Organización de roles de vigilantes y auxiliar de servicios generales.	<p>Identificación y socialización de las funciones a realizar</p> <p>Entrenamiento</p> <p>Capacitación vigilantes</p>	<p>Katherine Jácome Ing. telecomunicaciones Registro y control académico UDR Barrancabermeja Asesor encargado del tema</p>	<p>27 de mayo de 2016</p> <p>24 de mayo de 2016</p>

Realización de programa de capacitación para fortalecimiento de competencias en servicio al cliente y manejo de plataforma	Plan de capacitación Tema 1, realización de inducción institucional Tema 2. Servicio al cliente. Tema 3. Manejo general de la plataforma Moodle de la UNAD	Dra. Addy Patricia Salazar Jaime Directora UDR Barrancabermeja. Lizeth Carolina Naranjo auxiliar administrativa UDR Barrancabermeja Dilia Puche. Administradora de empresas Auditora, Consejera UDR Barrancabermeja.	4 de mayo de 2016 11 de junio de 2016 18 de junio de 2016
ESTRATEGIA	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
Identificación y caracterización de la población	Identificación de grupos de interés	Luis Felipe Jiménez Pedrozo Estudiante Tecnología Industrial UDR Barrancabermeja	Fecha 31 de mayo de 2016
	(Alcaldías, Instituciones educativas (públicas y privadas), gremios, juntas de acción comunal, iglesias, empresas, entidades públicas, entre otras) –		
	Caracterización de la población objetivo, teniendo en cuenta la jurisdicción de la UDR de Barrancabermeja (región Magdalena Medio).		
ESTRATEGIA	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
Reuniones sistemáticas trimestrales	Presentación mapa de riesgos	Dra. Addy Patricia Salazar Jaime Directora. UDR Barrancabermeja	26 de mayo de 2016
ESTRATEGIA	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA
Proyección universitaria	Cine al foro una vez al mes la cual se realizara en un tiempo máximo de una hora y entre semana	Yulieth Ching Ing., de sistemas Tutora UDR Barrancabermeja	Entrega de cronograma de actividades. 24 de mayo de 2016

4.3 Resultados y orientación de la Socialización del Plan de acción

Se hace uso de herramientas de redes sociales como Facebook, con el objetivo de dar a conocer la UDR Barrancabermeja y los diferentes programas de pregrado y postgrado que se ofrecen; con el objetivo que las personas respondan satisfactoriamente dejando sus solitudes referente a los diferentes programas. Posteriormente a esto se realiza una lista de Excel con todos los números listados en el Facebook para comenzar a realizar un proceso de seguimiento mediante llamadas telefónicas para dar a conocer la Universidad y adquirir estudiantes nuevos.

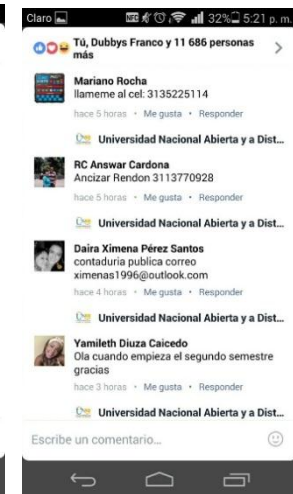
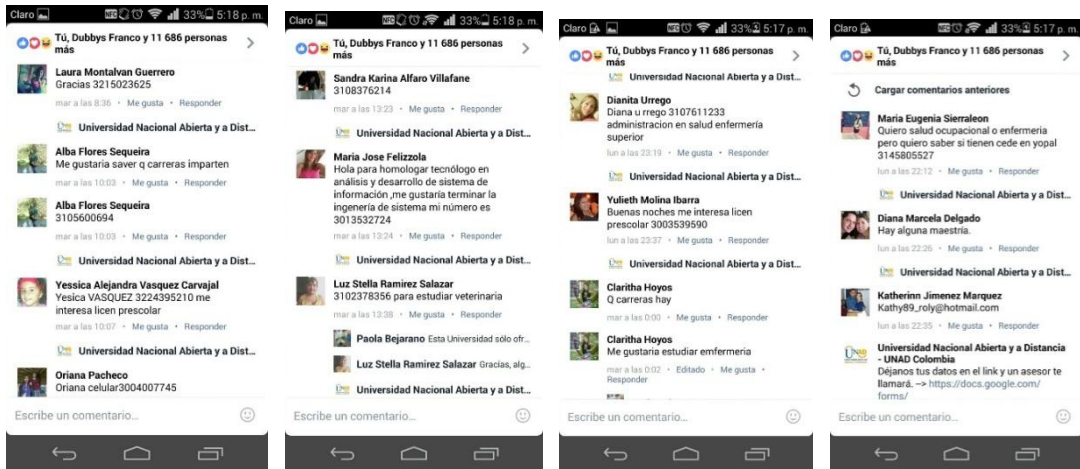
Tabla7. Números y mensajes dejados en el Facebook.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	NOMBRES Y APELLIDOS				TIPO DE INFORMACION				NUMERO DE CELULAR		
2											
3		PILAR GUERRERO SALAS			0				3,107E-09		
4		VILMA ESTER GUERRA			0				3,107E-09		
5		FABIER BELTRAN			0				3,153E-09		
6		YENIRI YEDUEIS			0				3,218E-09		
7		ALVARO ESPINOZA			0				3,156E-09		
8		YOHANITHA ARIAS			0				3,118E-09		
9		AURI ESTELA CENTENO			0				3,032E-09		
10		NILL ABEL MONTEL			0				3,043E-09		
11		HUGO CAMACHO HURTADO			0				3,006E-09		
12		ANGIE RICO NAVARRIO			0				3,155E-09		
13		YUMECU MERCADO CUESTA			0				3,144E-09		
14		CRISTINA HERRERA RUEZ			0				3,208E-09		
15		TITA MARTINEZ			0				3,155E-09		
16		ROBERTH ALEXANDER ALMIRO			0				3,227E-09		
17		OSBAL AFAMANDO MENDOZA			0				3,106E-09		
18		ISABEL ARANGO			0				3,167E-09		
19		MARIO ROCHA			0				3,135E-09		
20		RC ANSWAR CARDONA			0				3,114E-09		
21		DAIRA SIMENA PEREZ			0						
22		MARIA TIRADO			0				3,107E-09		
23		SALY OSORIO VELANCIA			0				3,508E-09		
24		RICARDO PACHECO			0				3,143E-09		
25		ISA LOPEZ			0				3,046E-09		
26		ARELIS LINDA SARABIA			0				3,126E-09		
27		HANHELIA SERRIOT			0				3,205E-09		
28		ZTEFFY GUZMAN			0				3,143E-09		
29		JENNICITA FERNANDEZ			0				3,209E-09		
30		LUCIA SEPULVEDA			0				3,163E-09		
31		ANGIE GARCES			0				3,007E-09		
32		PAOLA ANDREA ORTIZ			0				3,207E-09		
33		ALEJITA MENDEZ			0				3,205E-09		
34		SINDY ROJAS			0				3,12E-09		
35		AFICIAS DENIS			0				3,214E-09		
36		CUETO DALACI			0				3,105E-09		
37		JACKELINE SERIPA			0				3,013E-09		
38		LUIS JOSE PEA RUIZ			0				3,014E-09		
39		SAUL QUINTERO			0				3,177E-09		
40		MARIA EUGENIA			0				3,145E-09		
41		DIANA URBEDO			0				3,105E-09		
42		YULIEH IBARRA			0				3,004E-09		
43		YENIS MARIA DELGADO			0				3,045E-09		
44		JAREN ARIOLA			0				3,12E-09		
45		SANDRA CARMONA			0				3,218E-09		
46		SANDRA KARINE ALFARO			0				3,105E-09		
47		MARIA JOSE FELIZZOLA			0				3,014E-09		
48		LUZ STELLA RAMIEZ			0				3,102E-09		
49		LAURA MONTALVA			0				3,215E-09		
50		ALBA FLORES			0				3,105E-09		
51		YESSICA ALEJANDRA VASQUEZ			0				3,224E-09		
52		ORIANA PACHECO			0				3,004E-09		
53		MONICA ANDREA LOPEZ			0				3,157E-09		
54		MARY QUINONES			0				0		
55		MAGALY RAMO			0				3,134E-10		
56		MARLYNI MARCELA ESTUPIÑAN			0				3,115E-09		
57		ANCIZAR ZULUAGA LOPEZ			0				3,226E-09		
58		TITO SARMIENTO			0				3,142E-09		
59		Jose Fernando Cristancho Gálvis. 3102329340									HOMOLOGACION
60											
61											

Fuente. Autor

Tabla 8. Mensajes de Facebook





Fuente. Facebook

Se realizó un proceso de capacitación relacionados con El servicio al cliente donde se le brinda la oportunidad de conocer las instalaciones de la UDR Barrancabermeja a todo el personal que llega a la solicitar información sobre los diferentes programas de pregrado y postgrado; de igual manera se implementa una planilla de registro en plantilla de Excel donde se registran los datos del futuro aspirante y que tipo de información solito el cliente esto con el fin de realizar seguimiento de la solicitud nuevamente, para realizar un proceso de acompañamiento que permita obtener nuevos estudiantes.

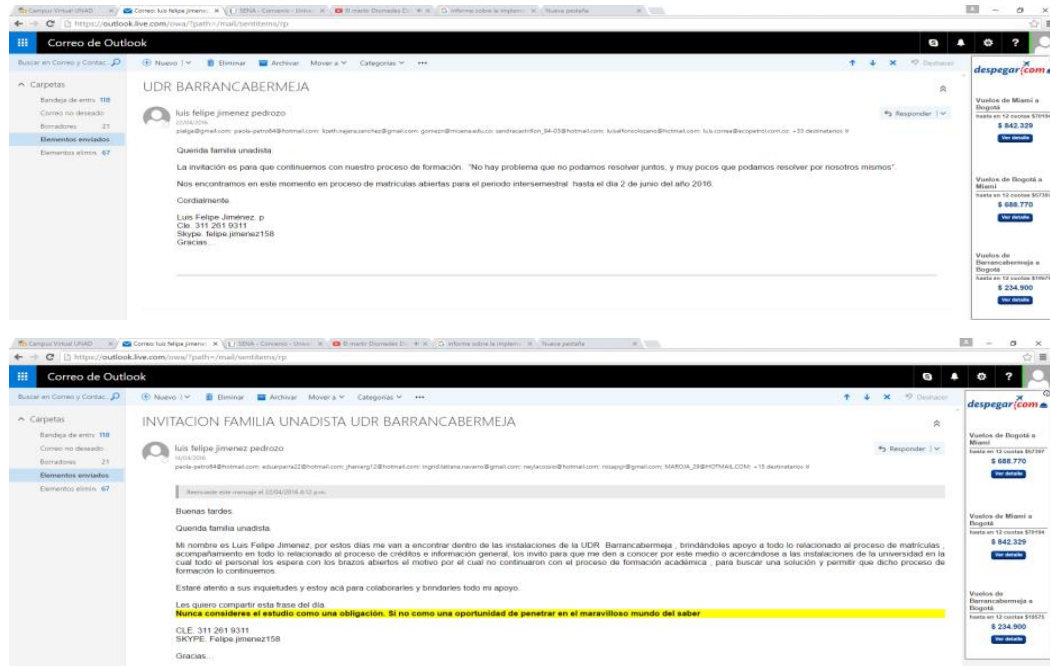
Tabla 9. Registros de solicitudes de Información

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
IDENTIFICACION		NOMBRES Y APELLIDOS				CORREO ELECTRONICO				N. CELULAR				MOTIVO DE CONSULTA
1														
2														
3	1,096E+09	JHONATAN RUEDA CAMARGO				yodrsuperior@hotmail.com				3,145E+09				informacion
4	91439817	adrian orozco				adrian.orozco@hotmail.com					0			informacion
5	1,096E+09	cesar fernandez				cesarfernandez20122@gmail.com				3,108E+09				informacion
6	13543822	fredy barrios barrios				agredos@uquensa.com				3,102E+09				informacion
7	1,096E+09	jhonatan andres mena				johathanmena40@gmail.com				3,142E+09				informacion
8	1,07E+09	camilo vidal yamez				camilovan@gmail.com				3,205E+09				informacion
9	63470395	valeria andrea niño				valeriagalvis@hotmail.com				3,102E+09				informacion
10	37929848	elist laurene pusey michell				pedaleando18@hotmail.com				3,166E+09				informacion
11	91501984	edgar martinez lopez				edgarm192@hotmail.com				3,103E+09				informacion
12	13854384	juan dario madariaga				argentino_luand@hotmail.com				3,114E+09				informacion
13	9975768	raul ricardo rodriguez				rarodriguez867@misena.edu.co				3,192E+09				informacion
14	79897480	hervert javier agredo				javieragredocvu@hotmail.com				3,169E+09				informacion
15	1,096E+09	juan carlos gil galvis				juankijaa@gmail.com				3,225E+09				informacion
16	13854227	rey morel corredor				rmcc1981@hotmail.com				3,017E+09				informacion
17	1,099E+09	jorge miranda merlano				jamy810@hotmail.com				3,126E+09				informacion
18	1,096E+09	lenin robledo guisa				lenin_reload99@hotmail.com				3,203E+09				informacion
19	1,096E+09	karine gonzalez sanchez				gonzalez.karine.vissela@gmail.com				3,204E+09				informacion
20	1,02E+09	diego alejandro valencia mendez				diego_0718@hotmail.com				3,21E+09				informacion
21	28070541	paola garzon gomez				paogarzon31@gmail.com				3,213E+09				informacion
22	1,096E+09	carlos paez carreño				marpel074@hotmail.com				3,124E+09				informacion
23	63562998	yuldana robes jimenez				yuldania@hotmail.com				3,203E+09				informacion
24	13565998	yohan herrera duran				johanherrera10@hotmail.com				3,126E+09				informacion
25	1,04E+09	miguel angel mantilla cuadros				mmantillac@sen.edu.co				3,129E+09				informacion
26	1,096E+09	maria del rosario campos viloria				rosarioca2522@hotmail.com				3,183E+09				informacion
27	37863888	maritza soto delgado				panterij@an.aill.com				3,172E+09				informacion
28	13853353	elias ardila alvernia				alvernia25@hotmail.com				3,154E+09				informacion
29	1,096E+09	mayra alejandra ramos meneses				alejameneses95@hotmail.com				3,157E+09				informacion
30	1,096E+09	sandra patricia rivera castrillon				sandracastrillon_94_03@hotmail.com				3,115E+09				informacion
31	1,096E+09	jetterson				samldno28@hotmail.com				3,187E+09				informacion
32	1,099E+09	mayra alejandra mejia montero				mavis195406@gmail.com				3,113E+09				informacion
33	1,096E+09	miguel armando reyes sanchez								3,108E+09				informacion
34	63554353	diana carolina nuñez robes				dcnr17@gmail.com				3,204E+09				informacion
35	37900157	yeseenia chacon rueda				yessenia Gothic@hotmail.com				3,116E+09				informacion
36														

Fuente. Autor

Se realiza campaña de motivación a estudiantes nuevos y antiguos a través de correos electrónicos que por motivos desconocidos abandonaron el proceso de formación académica con la UDR Barrancabermeja en donde se les invita para que continúen en el proceso.

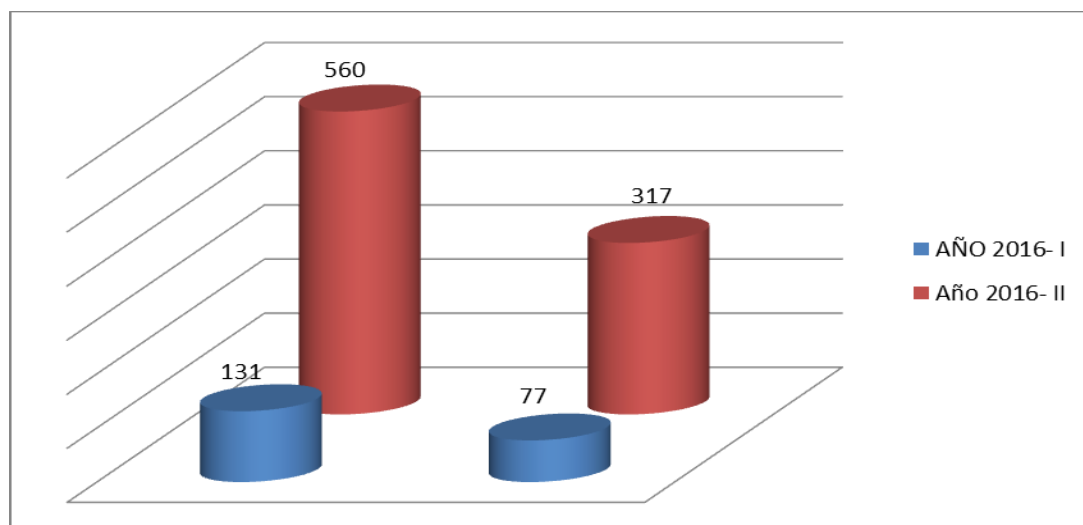
Tabla 10. Modelo de correos electrónicos enviados



Fuente. Autor

De acuerdo a los impactos de la aplicación del plan de acción en la UNAD UDR se pudo establecer lo siguiente reflejado en la siguiente gráfica:

Gráfica 9. Impactos de la aplicación del plan de acción en la UNAD 2016



Fuente. Autor

Análisis. Para el primer semestre del 2016, se estableció una meta de 131 personas matriculadas por parte del área administrativa de la Universidad, de los cuales se logró consolidar la matrícula de 77 personas distribuidas así (26 Nuevos y 51 estudiantes antiguos. Al igual se estableció una meta de matriculados de los dos semestres de 560 estudiantes, lográndose matricular 317.

Es importante destacar que a pesar que ningunos de los dos indicadores de matriculados se pudieron cumplir a cabalidad, si se logró cumplir la meta un poco más del 57%, además todas las actividades establecidas en el plan de acción se cumplieron a cabalidad. La coyuntura socioeconómica de Barrancabermeja, fue la causa principal para no lograr las metas establecidas; se debe destacar este ejercicio académico, como una acción demostrativa y buena práctica para lograr en crisis resultados favorables y de resistencia ante el mercado académico.

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se Puede establecer que la Universidad se encuentra ajustados procesos administrativos y académicos que permita la retención de estudiantes de la sede de la UNAD en Barrancabermeja.

Un Plan de acción para la sede de Barrancabermeja de la UNAD construido desde la visión conjunta de directivos, empleados y cuerpo docente, genera confianza, compromiso y responsabilidad.

Se debe trascender los resultados obtenidos en el plan de acción y adoptarlo como instrumentos de planificación periódica para el cumplimiento de metas, adopción de mecanismos de participación y responsabilidad de directivos, cuerpo docente y administrativo.

Establecer mecanismos de comunicación e información en redes sociales, aumentar el registro e inscripción de matriculados en la Universidad, asimismo se deben realizar actividades que generen interacción más fuerte entre la Universidad y los estudiantes a través de la organización de cine foros, reuniones de integración, entre otros productos que se pueden ofrecer desde la oficina de Bienestar universitario.

Es importante tener en cuenta que a pesar que la meta proyectada o esperada era de tener 560 alumnos, se logró llegar a 317 es decir, solo se pudo llegar al 57% de la meta proyectada. Es importante destacar que el año 2016 ha sido el año más complejo para el sector educativo, según lo conversado con directivos de otras universidades de Barrancabermeja como la UDI, la UIS, la UCC y de instituciones de formación para el trabajo como UNIORIENTE, CEDEHUS, y FUNDESMAG. Se puede evidenciar que programas académicos no se han vuelto abrir en estas universidades en

especial Sistemas, Administración de empresa, Electrónica, así mismo las carreras que se ha dado apertura en el 2016 han estado sobre el menor promedio de los últimos 4 años; lo que implica que a pesar que no logramos la meta propuesta, si logramos mantener los programas académicos de la institución, se ha mejorado la imagen externa y se ha encaminado los esfuerzos académicos y directivos en lograr mantener y sostener los estudiantes actuales de la UNAD en Barrancabermeja, gracias a los esfuerzos mancomunados y estrategias colectivas para impactar fuertemente sobre los resultados de ingreso y sostenibilidad académica.

Es importante destacar que la baja capacidad de ingreso y retención de estudiantes en la Universidades e instituciones educativas, es debido a la dependencia económica que tiene los habitantes de Barrancabermeja frente a los temas relacionados con la industria petrolera, a la baja de los precios del crudo y a la disminución de proyectos petroleros; y esto por efecto domino genera caída drásticas en los otros renglones económicos de la ciudad.

BIBLIOGRAFIA

ESCOLERO DE MARTINEZ, Dora Alicia. Monografía Plan de acción. Disponible en internet en [<http://www.monografias.com/trabajos72/plan-accion/plan-accion.shtml>] Consultada el 10 de Mayo de 2016.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Táctica y estrategia de la calidad educativa. Periódico Al tablero N° 26 de 2004. Disponible en internet en [<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87257.html>] consultado el 15 de mayo de 2016.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA. Disponible en internet en [<https://www.unad.edu.co/>] consultada el 21 de mayo de 2016.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA. Facebook. Marco teórico reseña histórica UDR Barrancabermeja. Disponible en internet en [https://es-es.facebook.com/UNAD-UDR-Barrancabermeja-376943195778896/info?tab=page_info] consultad el 20 de Mayo de 2016

A. ANEXOS







