

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES

UCC SEDE MANAGUA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA CARRERA  
DE TURISMO Y HOTELERÍA EN EL PERIODO 2023-2024

Elaborado por:

Lic. Bismarck Antonio Pérez Obando

Asesores:

Lic. Octavio Saldaña Aranda

Msc: Nelson Manzanares Quintana

**Managua. Marzo 2023**

## **RESUMEN**

La presente investigación estrategias de promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería, busca comprender el fenómeno de la deserción estudiantil de la carrera de administración turística y hotelera de la universidad de ciencias comerciales UCC sede Managua, contando con un diseño metodológico de tipo de investigación descriptiva, aplicada, con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos, no experimental y exploratorio. Se obtuvieron los siguientes resultados: la deserción estudiantil comprende un total de 68 deserciones, las causas de la deserción estudiantil en la carrera de administración turística y hotelera fueron; La pandemia COVID 19, viajes al extranjero, y problemas sociales. Mientras que la retención estudiantil en UCC Managua sobre esta carrera, ha sido de 25 alumnos, en conclusión, el presente documento analiza, comprende y describe la deserción estudiantil en respecto a la carrera antes mencionada, proporcionando datos de interés que ayuden a la toma de decisiones estratégicas de UCC Managua.

**Palabras claves:** Turismo, Administración, Hotelera, UCC Managua

## **ABSTRACT**

The present research on promotion and dissemination strategies for the tourism and hospitality career seeks to understand the phenomenon of student dropout from the tourism and hotel management career at the University of Business Sciences UCC, Managua, with a methodological design of type Descriptive, applied research, with a quantitative approach with qualitative elements, non-experimental and exploratory. The following results were obtained: student dropout includes a total of 68 dropouts, the causes of student dropout in the tourism and hotel administration career were; The COVID 19 pandemic, trips abroad and social problems. While student retention at UCC Managua on this career has been 25 students, in conclusion, this document analyzes, understands and describes student dropout regarding the aforementioned career, providing data of interest that helps in making decisions. strategic decisions of UCC Managua.

**Keywords:** Tourism, Administration, Hotels, UCC Managua

## INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Antecedentes y Contexto de la investigación.....	3
1.1.1. Antecedentes Internacionales .....	3
1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	5
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Descripción del problema y pregunta de investigación.....	7
1.4. Justificación .....	8
1.5. Limitaciones .....	9
1.6. Hipótesis .....	9
1.7. Variables.....	9
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL.....	10
2.1. Estado del Arte .....	10
2.2. Teorías y Conceptualizaciones Asumidas .....	11
2.3. Marco Contextual, Institucional .....	16
CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO .....	17
3.1. Tipo de Investigación .....	17
3.2. Área de Estudio .....	17
3.3. Unidades de Análisis: Población y Muestra: Tamaño de la muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	18
3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos .....	18
3.6. Procesamiento de Datos y Análisis de la Información.....	18
3.7. Variables.....	19
CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS .....	20
CAPITULO V: CONCLUSIONES .....	25
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES .....	26
ANEXOS.....	29

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Variables Dependientes e Independientes .....	9
<b>Tabla 2.</b> Base de Datos Científicas Utilizadas.....	10
<b>Tabla 3.</b> Principales Teorías y Aportes al Tema de Investigación .....	11
<b>Tabla 4.</b> Validación de Instrumento .....	18
<b>Tabla 5.</b> Operacionalización de Variables .....	19

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Área de Estudio.....	17
<b>Figura 2.</b> Matricula por Turno de Administración Turística y Hotelera .....	20
<b>Figura 3.</b> Deserciones de Alumnos por Turno de Administración Turística y Hotelera....	21
<b>Figura 4.</b> Retención de Estudiantes de Administración Turística y Hotelera.....	22
<b>Figura 5.</b> Entrevista dirigida a Coordinador de Turismo.....	23

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda los niveles bajos de matrícula y deserción estudiantil en el Campus Managua de la Universidad de Ciencias Comerciales desde el año 2018 a la fecha, por lo anterior la universidad ha decidido emprender esta investigación abarcando aspectos esenciales como lo son las causas, los efectos y las posibles soluciones que conlleven a un restablecimiento de los niveles de matrícula que se contemplaban antes del 2018, analizando las posibles causas de deserción o traslado de carreras que se dan durante los periodos comprendidos del 2018 al 2022.

Se analiza la importancia de la percepción estudiantil de la carrera de Administración Turística y Hotelera a través de formatos de encuestas que nos lleven a identificar los elementos de causas de la baja matrícula y la deserción estudiantil.

Se conoce que la deserción escolar en nivel universitario es el abandono de las actividades escolares contempladas dentro de los programas o pensum universitarios antes de culminar la carrera.

Pero también es importante contemplar estrategias de promoción y divulgación de la carrera de Administración Turística y Hotelera para nuevos ingresos encontrando los elementos que sean llamativos para los nuevos alumnos que se van a matricular en años posteriores.

Se estudia factores internos y externos que motivan a los estudiantes a abandonar la carrera para de esta manera tener una radiografía del fenómeno, y de esta manera encontrar soluciones a corto y mediano plazo.

Se promueve estrategias de retención de estudiantes, desarrollando planes de seguimiento y creando opciones para que continúen como alumnos activos de la universidad.

Importante tomar en cuenta dos contextos que se presentan en el siguiente trabajo, el primero hace referencia a los niveles bajos de matrícula que podría estar asociado a factores de promoción y divulgación de la carrera y el segundo a la deserción de alumnos que podría estar asociados a factores pedagógicos, metodológicos, motivacionales, sociales, familiares, de influencia, económicos.

También se toma de referencia factores exógenos y endógenos en materia de aprendizaje que causan y producen efectos en la promoción de la carrera de Administración Turística y Hotelera que oferta la Universidad de Ciencias Comerciales. De manera que se debe encontrar estrategias acordes con la tendencia mundial del turismo, el sector empresarial y

las instituciones públicas y potenciando las habilidades, destrezas, capacidades y competencias del estudiante de turismo de acorde a las exigencias del mercado laboral para revertir estos factores.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Antecedentes y Contexto de la investigación**

#### ***1.1.1. Antecedentes Internacionales***

#### **Análisis de la deserción en la Universidad Nacional desde una perspectiva longitudinal**

(Pineda & Araya, 2014) Presentaron un análisis de la deserción, cuyo objetivo general fue mostrar el uso de las técnicas y análisis de la supervivencia para calcular el impacto de la deserción y elementos que motivan la misma en los estudiantes, enseñar el uso de las técnicas de análisis de supervivencia para medir el impacto de la deserción, determinar la existencia entre curvas de supervivencia de acuerdo a edad, sexo, área de conocimiento, determinar los factores asociados a la deserción estudiantil universitaria. El estudio y análisis de la supervivencia ofrece una metodología solidada para la detección de variables indicadores de riesgo de la deserción, esto permite tener un panorama más claro de los estudiantes que ingresan a la universidad nacional. Con las pruebas Log-rank y Wilcoxon se valoró el efecto que en forma individual poseían cada uno de los factores o covariables que se tenían en el sistema informático de la universidad nacional. No obstante, estas pruebas no valoran de una forma conjunta todas las variables que fueron de gran significado para la supervivencia, por lo cual se usó el modelo de tiempo discreto de Prentice Gloeckler y Meyer. Como resultado se determina que la permanencia en la universidad está determinada por cuatro factores, beca, porcentaje de créditos aprobados, la edad, la nota del examen de admisión y la nota del colegio. Tinto (1975), uno de los autores más reconocidos en el asunto de la deserción, determina que no parece existir un concepto homogéneo y generalizado a cerca de la deserción. La teoría de Tinto (1989) aclara que los alumnos ingresan a la universidad con una serie de atributos familiares e individuales, pero una vez admitido, enfrentan una serie de factores propios del sistema universitario que lo afectan tanto en el ámbito académico como social en su relación con los profesores y sus compañeros de clase.



## **Retención de Estudiantes: Facultad de Turismo Urbano**

(Gonzales, Bertazzi, & Moyetta, 2020) El Propósito de esta investigación es compartir los resultados del informe de autoevaluación de la facultad de turismo y urbanismo de la Universidad Nacional de san Luis, describir las acciones que se están tomando desde dicha facultad para mejorar la retención de estudiantes. De acuerdo con datos revelados por la subsecretaria de acreditación e información institucional, así como los resultados del informe de autoevaluación de la facultad de turismo y urbanismo, se puede determinar que existe deserción en las distintas carreras. Siendo el objetivo de la investigación, que enmarca este trabajo, indagar si las tecnologías y pedagogías emergentes son herramientas claves para la inclusión, retención y egreso de los alumnos, nos pareció importante describir, como punto inicial, el estado de la FTU con respecto a la problemática de la deserción, uno de los tres ejes en torno a los cuales se desenvuelve la investigación. Presentamos, en este artículo, los datos estadísticos sobre la deserción en esta Facultad y las acciones que se están llevando para mejorar la permanencia de los estudiantes. Esta es la primera parte del proyecto en cuestión. Los resultados presentados en esta investigación se contrastarán con los que se están recabando en la Facultad de Ingeniería y Ciencias Agropecuarias y en la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales en donde se aplican los mismos instrumentos.

Es decir, en las tres facultades que involucra este proyecto, se está investigando sobre las miradas de los estudiantes y docentes sobre aspectos pedagógicas para discernir si existen elementos que se puedan mejorar con miras a la permanencia y terminalita de los estudiantes. También, se están realizando entrevistas a egresados a fin de obtener más información. Por último, se realiza un análisis pormenorizado sobre las becas que otorga la nación, la UNSL y concretamente la FTU, que incluye variables como métodos de otorgamiento, características, destinatarios, relación con el rendimiento académico, entre otras. Estos datos y su estudio permitirían determinar mejoras a nivel no solo institucional sino también pedagógico, para mejorar las tasas de retención y egreso.

### *1.1.2. Antecedentes Nacionales*

#### **Deserción estudiantil: Un estudio en una Universidad Comunitaria Intercultural:**

(White & López, 2021) Presentaron un estudio con la finalidad de analizar los factores de deserción estudiantil en un contexto universitario. Se trata de una investigación cuantitativa sustentada en un diseño “Ex Post Facto”. Las variables de análisis estuvieron centradas en: edad, género, etnia, estado civil, laboral, número de hermanos, números de hijos, lugar de procedencia, estudio (secundaria), tipo carrera y el semestre que abandono la carrera. Los resultados muestran que la investigación el índice de deserción fue del 34% y las principales causas que incidieron en la deserción estudiantil universitaria fue de orden económico, entorno familiar, antecedentes académicos, factor motivacional, autoestima, vocacional y el académico institucional; pese a la deserción ocurrida del 47% de los desertores logró alcanzar bases académicas y un título técnico universitario, que los hace competitivos en el mercado laboral.

#### **Deserción Estudiantil Universitaria, UNAN Managua, FAREM Carazo:**

(Jarquin, 2014) El estudio sobre el problema de la deserción estudiantil en la facultad regional multidisciplinaria de Carazo, es de mucho interés, porque si analizamos el fenómeno de una manera general de las universidades del CNU, este alcanza hasta un 40%, a nivel de la Unan Managua u 18% y nivel de la Farem Carazo un 11%. El propósito de este estudio es analizar las causas que inciden en el comportamiento de la deserción universitaria de la Farem Carazo. Identificando los factores exógenos y endógenos. Se han venido diseñando estrategias y que los participantes señalan como factores motivacionales: ferias vocacionales, clases a la excelencia académica, cursos propedéuticos, visitas a los colegios de secundaria. Los factores incidentes en el problema de la deserción según los resultados han sido: de caracter exógenos mayoritariamente, y endógenos en menor proporción, de los cuales los endógenos son los que estamos interesados en controlar ya que los externos resultan difíciles.

## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Implementar estrategias que sean de utilidad como un medio de promoción y divulgación a la carrera de turismo y hotelería

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la deserción estudiantil de la carrera de turismo para un mejor entendimiento del fenómeno.
2. Analizar las causas de la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC.
3. Diseñar estrategias de promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería que promuevan la matrícula estudiantil en los próximos años.

### **1.3. Descripción del problema y pregunta de investigación**

La Universidad de Ciencias Comerciales tramita oficialmente en 1990 su estatus de universidad privada ante el CNU, grado que le es concedido en 1997.

A partir de 1997 la UCC comienza un proceso de crecimiento que le impulsa a abrir un gran abanico de carreras y otros campus aparte del de Managua, León y Matagalpa.

Actualmente la Universidad de Ciencias Comerciales Campus Managua ofrece diez y siete carreras en diferentes facultades, algunas de estas carreras se ofrecen como técnico.

UCC ha sido líder dentro del conjunto de universidades privadas en la implementación de metodologías modernas de enseñanza, tanto en aula de clase como plataformas virtuales de educación.

Dentro de la facultad de ciencias económicas la universidad ofrece la carrera de Administración Turística y Hotelera en grado de licenciatura, cabe señalar que UCC es pionera de dicha carrera desde los años noventa.

A partir del año 2018 la universidad ha visto un descenso en la matrícula de alumnos de la carrera de Administración Turística y Hotelera, paralelo a este descenso en la matrícula de alumnos de primer ingreso hay una deserción considerable de alumnos de reingreso, también se observa que hay alumnos que se trasladan de la carrera de turismo a otra carrera.

Cabe mencionar la importancia de crear estrategias para la retención estudiantil por parte de la universidad, es por eso que la investigación se aborda y se desarrolla en un tema central y tomando tres subtemas que inciden y son parte e inciden directamente en el problema.

Conocer las causas es primordial para la universidad, pero también los efectos y mejor aún encontrar la solución al problema planteado.

Este trabajo investigativo se enfoca en encontrar causas y efectos, pero sobre todo encontrar repuestas a este problema planteado.

#### **1.4. Justificación**

Este estudio es de vital importancia para alumnos, docentes, autoridades de la universidad, y para la comunidad universitaria en general porque permite analizar en dos vías las causas, efectos, soluciones tanto en los niveles bajos de matrícula, como en la deserción estudiantil de los alumnos de la carrera de Administración Turística y Hotelería de la Universidad de Ciencias Comerciales Campus Mangua.

La presente investigación puede servir como base o guía de análisis para proponer acciones que conlleven a mitigar el impacto de la deserción estudiantil en la carrera de administración de empresas turísticas y hoteleras. Proporciona elementos al resto de universidades que tienen o puedan enfrentar dicho fenómeno.

También puede contribuir a elevar la calidad de la enseñanza al aprendizaje en la educación superior, apuntando a encontrar soluciones a priori a los acontecimientos que se puedan enfrentar las universidades y rescatando a jóvenes de posibles decisiones que pudiesen tomar y que los afectaría para su desarrollo profesional y personal.

Desde el punto de vista práctico este trabajo abarca puntos de mucho interés como conocer las razones de por qué el déficit de estudiantes dentro de la carrera y el impacto en las metas que se propone la universidad.

También en este estudio se identifican situaciones sociales, familiares, económicas, de influencia, motivacionales, coyunturales, situacionales, pedagógicas como punto de partida para emprender este trabajo.

Por todo lo expresado anteriormente se considera factible el presente trabajo cuya finalidad es brindar información y encontrar las soluciones al problema planteado.

### 1.5. Limitaciones

No hubo limitaciones que significaran dificultad alguna para el desarrollo del procesamiento y análisis de los datos recopilados en la presente investigación.

### 1.6. Hipótesis

La promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería a través de las redes sociales son determinantes para la publicidad y captación de la matrícula estudiantil.

### 1.7. Variables

Promoción y divulgación	Expectativas de los empresarios turísticos
Deserción estudiantil	Estrategias de promoción y divulgación
Causas de la deserción estudiantil	Estrategias de retención estudiantil

**Tabla 1.** Variables Dependientes e Independientes

<b>Variables Dependientes</b>	<b>Variables Independientes</b>
Estrategias de promoción y divulgación	Promoción y divulgación
Estrategias de retención estudiantil	Expectativas de los empresarios turísticos
Causas de la deserción estudiantil	Deserción estudiantil

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL

### 2.1. Estado del Arte

**Tabla 2.** Base de Datos Científicas Utilizadas

<b>Bases de datos científicas utilizadas</b>	<b>No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos</b>	<b>No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico</b>	<b>Tipos de publicaciones identificadas</b>
<b>Google académico</b>	Aproximadamente 14,200 resultados	10 publicaciones citadas entre 0 - 7 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación
<b>Scielo</b>	335 resultados	10 publicaciones citadas entre 1 - 192 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación
<b>Redalyc</b>	Resultados 2,570	10 publicaciones citadas entre 2 - 148 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 3.** Principales Teorías y Aportes al Tema de Investigación

<b>Autor(es) y año En orden cronológico</b>	<b>Principales teorías y aporte al tema de investigación</b>
<b>(Pardo, 1985)</b>	La deserción universitaria es “el acto de no actualización en el núcleo Universitario del litoral por los estudiantes a partir de la primera actualización al cumplirse un año de la fecha de ingreso”. (p. 13)
<b>(Umbral, 1981)</b>	La matrícula es “la inscripción o registro formal de un estudiante en un curso, programa o institución educativa”.
<b>(Méndez, 2023)</b>	Las carreras universitarias son “una etapa trascendental en la vida de cualquier estudiante. Se trata de un camino de formación académica y profesional que conlleva múltiples beneficios y oportunidades para el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades”.

Fuente: Elaboración Propia

## **2.2. Teorías y Conceptualizaciones Asumidas**

### **Matricula**

Según (Umbral, 1981) “La matrícula es la inscripción o registro formal de un estudiante en un curso, programa o institución educativa.”

Es un proceso fundamental para la educación, y suele implicar una serie de pasos junto con requisitos documentales para recibir una aceptación en dicho proceso.

La matrícula es el proceso a que permite registrar a los participantes en la carrera de interés de una institución universitaria. Por lo tanto, es el primer paso para identificar el nivel de aceptación que tiene una determinada carrera universitaria en una universidad, ya que, según las matriculas que se registren se realiza una correlación entre el servicio educativo y la demanda, esto genera una comparación que determina a primeras instancias las fortalezas,



oportunidades debilidades y amenazas que se contemplan mediante los resultados obtenidos de esta comparación.

### **Deserción**

Acorde a (Pardo, 1985) “Deserción es el acto de no actualización en el núcleo Universitario del litoral por los estudiantes a partir de la primera actualización al cumplirse un año de la fecha de ingreso”. (p. 13)

Este es un fenómeno complejo que implica en una situación en la cual los estudiantes abandonan sus estudios o actividades escolares antes de terminar algún nivel educativo, esto suele pasar en instituciones de educación superior, como las universidades, dado que, los desertores en su mayoría se retiran por motivos de fuerza mayor.

La deserción universitaria enfatiza en el abandonó de los estudios correspondientes al pensum universitario en dependencia de la carrera seleccionada por el estudiante, pero en esta decisión influyen diversos factores, en donde el universitario se siente acomplejado debido a la toma de decisión importante que supone dejar una carrera universitaria, ahora bien, cabe mencionar que deserción universitaria como tal, no implica que el alumno deje de estudiar, debido a que existen situaciones en donde ellos deciden desertar de una carrera para pasar a otra y en otros casos simplemente dejan de estudiar en una determinada universidad para irse a otra, en sí, las causas y los efectos de esto son diversas y variadas.

### **Retención**

Concorde a (De la Cueva, 2021) “La retención se puede definir como la parte de los ingresos que se retienen para pagar los impuestos que estamos obligados a pagar por nuestra actividad empresarial o de prestación de servicios.”

La retención tiene la función de evitar las distorsiones del mercado o para redistribuir la riqueza cuando un sector aprovecha las ventajas comparativas de un país. Por ende, es la

acción de conservar parte de una cantidad determinada que garantice el cumplimiento de alguna obligación,

En el ámbito universitario la retención estudiantil de una determinada carrera o a nivel general, garantiza la existencia de una buena administración académica que busca estrategias que solucionen las problemáticas curriculares del estudiante, mas no, las personales, las cuales se encuentran fuera del rango institucional académica, las estrategias abarcan desde la publicidad curricular hasta el acompañamiento continuo de las actividades curriculares y extracurriculares del universitario.

### **Carrera universitaria**

Según (Méndez, 2023) “Una carrera universitaria es una etapa trascendental en la vida de cualquier estudiante. Se trata de un camino de formación académica y profesional que conlleva múltiples beneficios y oportunidades para el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades.”

Son los programas de formación académica generados en una universidad en donde las personas seleccionan en que especializarse mediante una carrera, para obtener un grado académico como las carreras de grado, postgrado, especialidad, maestría o doctorado.

Una carrera universitaria es el camino de la formación profesional junto a las técnicas de desarrollo habitual de cada día en la cual una vez ya culminada, su función es desempeñarse en cada ejecución y desarrollo planteado para que se le dé lugar a la satisfacción de ser profesionales aptos y calificados.

### **Turismo**

Para (Castaño, 2005) “El turismo es el ámbito espacial donde se ubican una serie de recursos diseñados en su conjunto para atraer y satisfacer diferentes necesidades y expectativas de los consumidores turísticos que se desplazan, permanecen e interactúan en dicho lugar por un cierto período.”

El turismo es el desplazamiento de una o un grupo de personas con la motivación de conocer nuevos lugares y las riquezas de este por cierto lapso de tiempo, mientras aprende sobre el país, y actividades que este ofrece.

El turismo invita a los extranjeros y a los excursionistas a realizar viajes por semanas con el fin de conocer nuevas culturas, costumbres, tradiciones y gastronomía de un país, a la vez convivir con las personas de este, así mismo el turismo comprende todas las actividades recreativas que las personas realizan en su temporada de vacaciones e incluso como trabajo propio en el caso de un influencer.

## **Hotelería**

(Calvo, 2013) define hotelería como la:

rama del turismo que presta el servicio de alojamiento al turista, el hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal, sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera y sillas en el cuarto mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes.

Se entiende por hotelería brindar a turistas, extranjeros o bien personas de un mismo país un servicio básico de hospedaje con las cosas esenciales como lo son una cama, armario y hasta en casos especiales televisión y heladeras sin salirse de lo esencial, porque en la mayoría de los casos estas personas actúan como huéspedes temporales mientras encuentran un lugar fijo en otro sitio más favorable para ellos y su comodidad ya sea económica o social.

La hotelería brinda sus servicios a los turistas que se encuentran de visita en un país extranjero y requiere de un lugar donde dormir, y hospedarse por unos días, si él o ella no cuentan con un familiar en dicho lugar lo más probable es que se recurra a un servicio de hotelería ya que es lo más factible.

### **Estrategias de Promoción**

Según (MacNeil, 2023) “La estrategia de promoción es el plan para generar o aumentar la demanda de un producto. Permite determinar las tácticas que se usarán para generar conciencia sobre el producto y para hacer que todos quieran comprarlo”.

Estas estrategias son esenciales para generar interés y demanda de un producto porque se utilizan distintas tácticas para aumentar la conciencia del producto y motivar a las personas a comprarlo.

Las estrategias de promoción son indispensables puesto a que a través de estas se da la oportunidad de despertar el interés de la clientela, estas incluyen publicidad, promociones relaciones públicas, publicaciones en las redes sociales, entre otras actividades que destacan los beneficios y características del producto ante el público.

### **Estrategias de Divulgación**

De acuerdo a (Lado, 2021) “La estrategia de divulgación se trata de publicaciones informativas que cumplen la función de simplificar y viralizar un conocimiento especializado.”

Las estrategias de divulgación poseen la función de viralizar y aportar conocimiento mediante los medios públicos para atraer al público en general y lograr que los objetivos planteados se ejecuten de manera eficiente.

Las estrategias de divulgación son una herramienta que permite persuadir al público a raíz de los objetivos que se tienen planteados y el mensaje que se desea transmitir para que de esta manera se dé la oportunidad de llegar a ser más visibles y tener más repercusión en el mercado en el cual se desempeñan las universidades y de esta manera poder expandirse a un nivel mayor que el que se poseía con anterioridad.

### **Estrategias de Publicidad**

Según (Garrido,2023) “Las estrategias de publicidad son un plan de acciones de marketing diseñado para alcanzar objetivos complejos y a largo plazo e influir y generar respuestas en los clientes”.

Analizando lo anterior, estas estrategias ayudan a cumplir un plan de marketing dentro de una empresa, industria u organización, siguiendo los objetivos y metas establecidas con el fin de generar impacto en el público de su mercado, lo que trae consigo mayores ventas y mayor reconocimiento de la marca.

En definitiva, las estrategias de publicidad facilitan promover la imagen de una empresa y su marca, saliendo a relucir su reputación y reconocimiento de por medio, por ende, las universidades también buscan transformar la información acerca de las mismas para generar una huella en sus prospectos, la cual se encargue de atraerlos cada vez más, hasta lograr su cometido.

### **2.3. Marco Contextual, Institucional**

En la actualidad la industria del turismo en Nicaragua se está recuperando del fuerte golpe que ocasiono a este sector, la recién pasada pandemia COVID 19, la cual perjudico significativa el sector turístico y hotelero del país, ya que, acorde al (INTUR, 2023) “En cuanto al comportamiento de la industria, manifestó que en agosto se superaron las cifras obtenidas en 2020, recibiendo 70,000 turistas”, siendo esta afirmación una de las evidencias de la decadencia de los prospectos a cursar la carrera de turismo y hotelería en la universidad de ciencias comerciales, sede Managua.

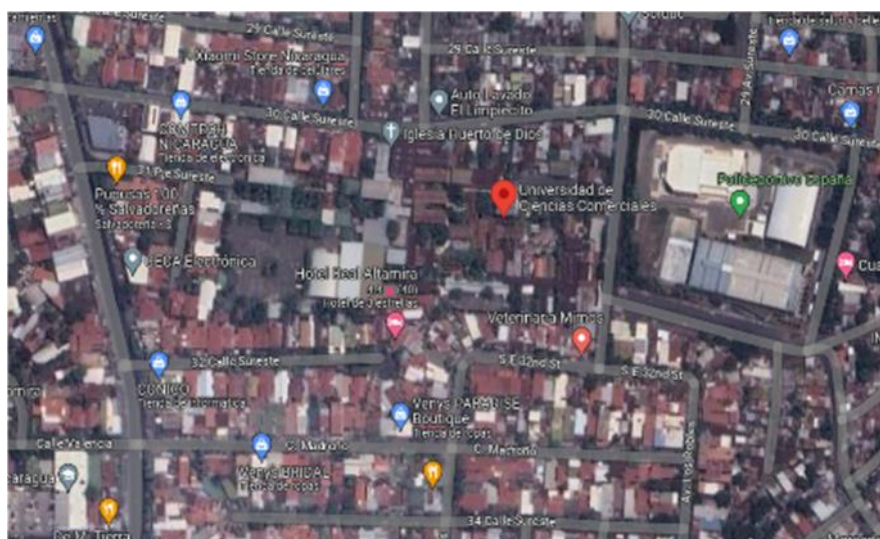
## CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO

### 3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva, aplicada, con un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos. Su diseño es no experimental y su tipo de estudio es exploratorio.

### 3.2. Área de Estudio

Figura 1. Área de Estudio



Fuente: Google Maps

La investigación se aborda en la Universidad de Ciencias Comerciales, con ubicación en la ciudad de Managua, siendo esta la sede central de la UCC, con coordenadas de: “12.123278896827932 de latitud norte y -86.24988131151574 de longitud oeste”

### 3.3. Unidades de Análisis: Población y Muestra: Tamaño de la muestra y muestreo

Universo

Universidad de ciencias comerciales

Población

Administración académica

## Muestra

Es la administración académica. También se incluyen a la unidad de análisis a: Estudiantes y maestros.

## Muestreo

Es no probabilístico debido a que se selecciono una carrera del total oferente por UCC Managua, de ahí emanan la inclusión de los sujetos de análisis de estudiantes y maestros.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La encuesta es la técnica que se ha implemento para auxiliar el método que presenta esta investigación, lo cual dará resultados importantes, en donde resaltará la situación de deserción por parte de los estudiantes sobre la carrera de Administración Turística y Hotelera

### 3.5. Confiabilidad y Validez de los Instrumentos

**Tabla 4.** Validación de Instrumento

<b>Ítem</b>	<b>Juez (Fernando Monge)</b>	<b>Promedio</b>
¿Considera alta la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC?	5	5
¿Causas de la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC?	5	5
¿Estrategias de promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería que promuevan la matrícula estudiantil en los próximos años?	5	5
<b>Promedio</b>	5.00	5.00

Fuente: Elaboración propia

### 3.6. Procesamiento de Datos y Análisis de la Información

Para analizar, cuantificar y tabular datos se estará usando Excel, empleando tablas, gráficos de barra y modelo pastel. Esto permite una mejor comprensión y estudio de los datos obtenidos en la encuesta y datos proporcionados por la universidad.

### 3.7. Variables

**Tabla 5.** Operacionalización de Variables

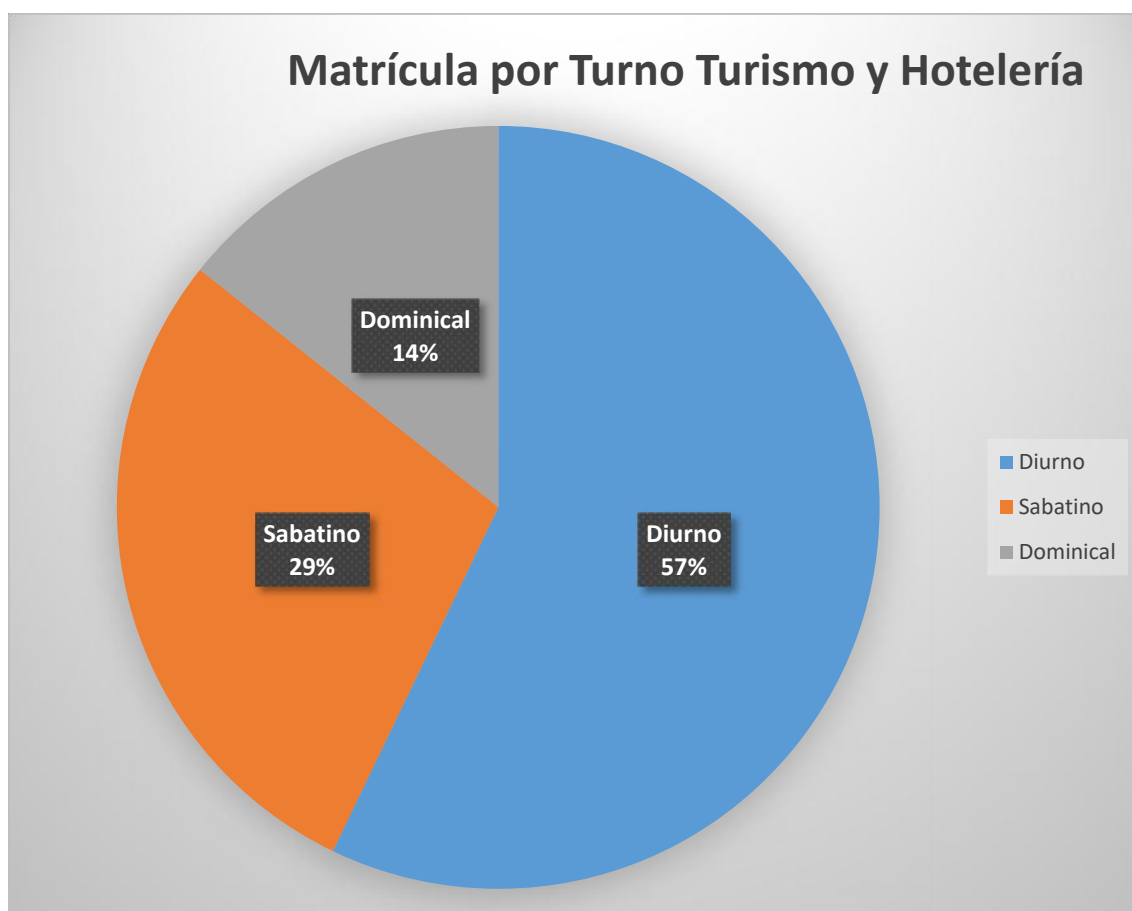
Objetivo	Variable	Sub Variable
Implementar estrategias que sean de utilidad como un medio de promoción y divulgación a la carrera de turismo y hotelería	promoción y divulgación	Estrategias
Analizar factores endógenos y exógenos que influyen en la deserción estudiantil de la carrera de turismo para un mejor entendimiento del fenómeno.	Deserción estudiantil	Causas de la deserción estudiantil
Diseñar estrategias de promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería que promuevan la matrícula estudiantil en los próximos años.	Estrategias de promoción y divulgación	Estrategias de publicidad

Fuente: Elaboración propia



## CAPITULO IV: ANALISIS DE RESULTADOS

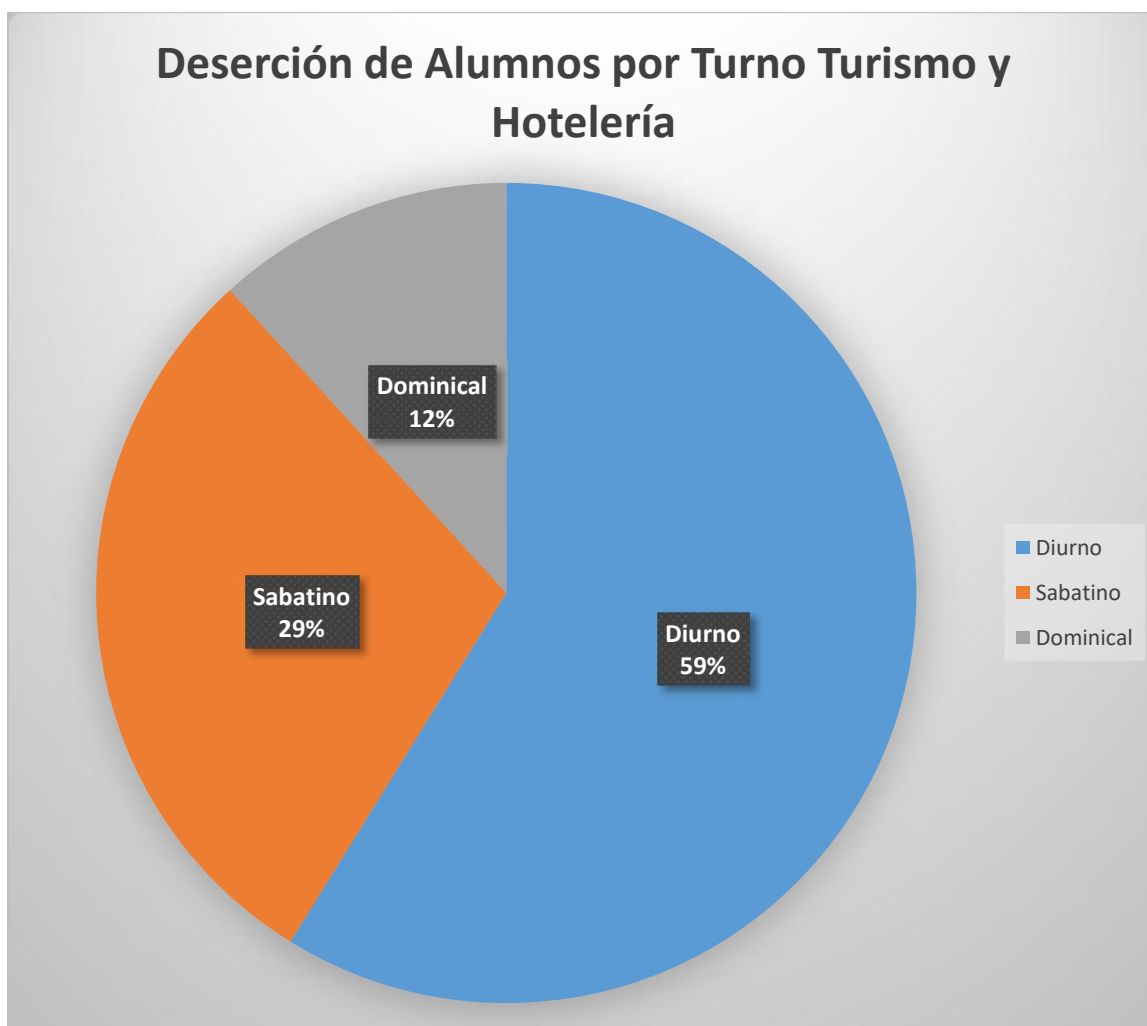
**Figura 2.** Matrícula por Turno de Administración Turística y Hotelera



Fuente: Elaboración propia

Las matrículas presentadas durante la recopilación de los datos fueron los siguientes: en el turno Diurno se obtuvo un porcentaje del 57%, en el sabatino del 29% y en dominical con un 14%, la equivalencia de los porcentajes en datos enteros está distribuidos de esta manera; el 57% equivale a 80 matriculas, mientras que el 29% a 40 y el 14% a 20, esto genera información relevante de que en los tres turnos presentes en UCC Managua se han presentado buenos indicios de aceptación en primeras instancias, por parte de los estudiantes de nuevo ingresos.

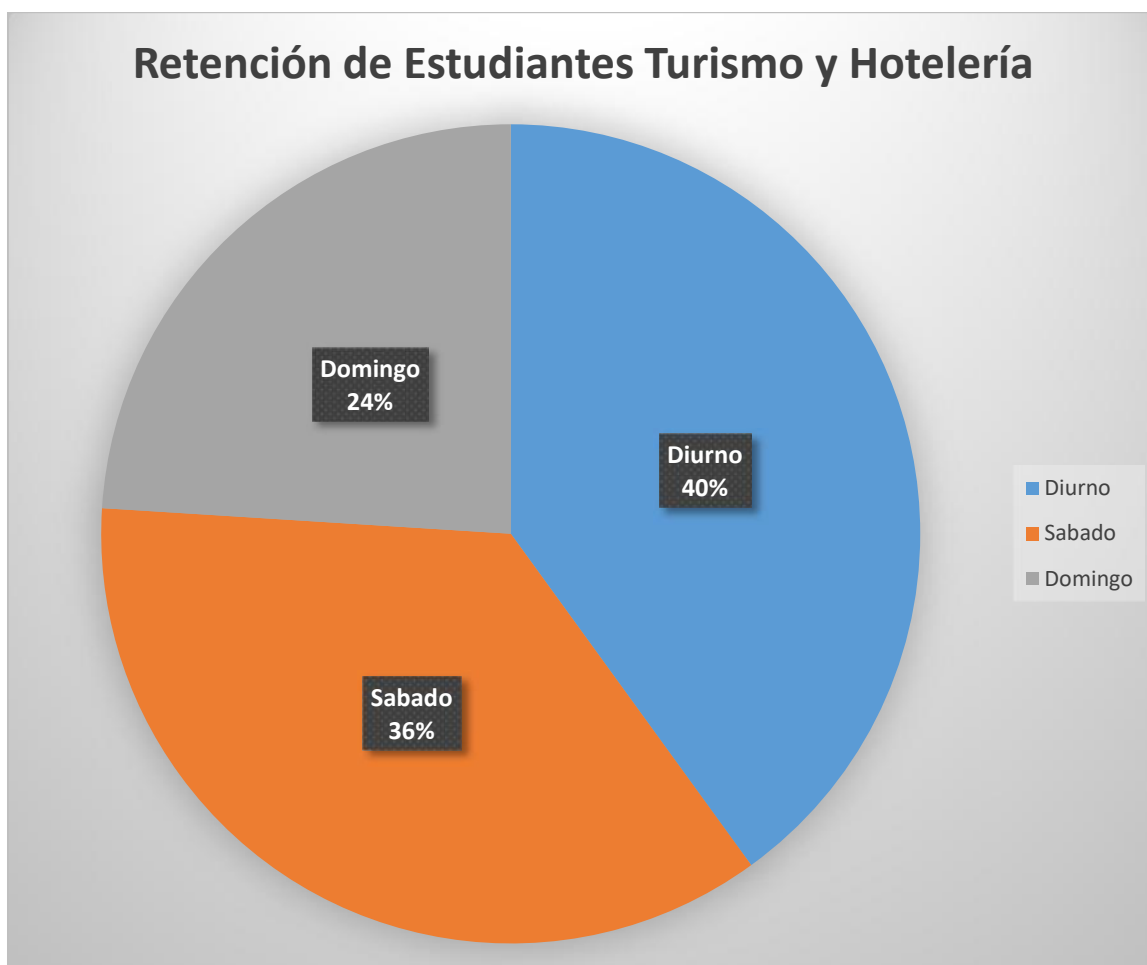
**Figura 3.** Deserciones de Alumnos por Turno de Administración Turística y Hotelera



Fuente: Elaboración propia

Las deserciones presentadas durante la recopilación de los datos fueron los siguientes: en el turno Diurno se obtuvo un porcentaje del 59%, en el sabatino del 29% y en dominical con un 12%, la equivalencia de los porcentajes en datos enteros está distribuidos de esta manera; el 59% equivale a 40 deserciones, mientras que el 29% a 20 y el 12% a 8, esto genera información relevante de que en los tres turnos presentes en UCC Managua se han presentado índices de deserciones para la toma de decisiones.

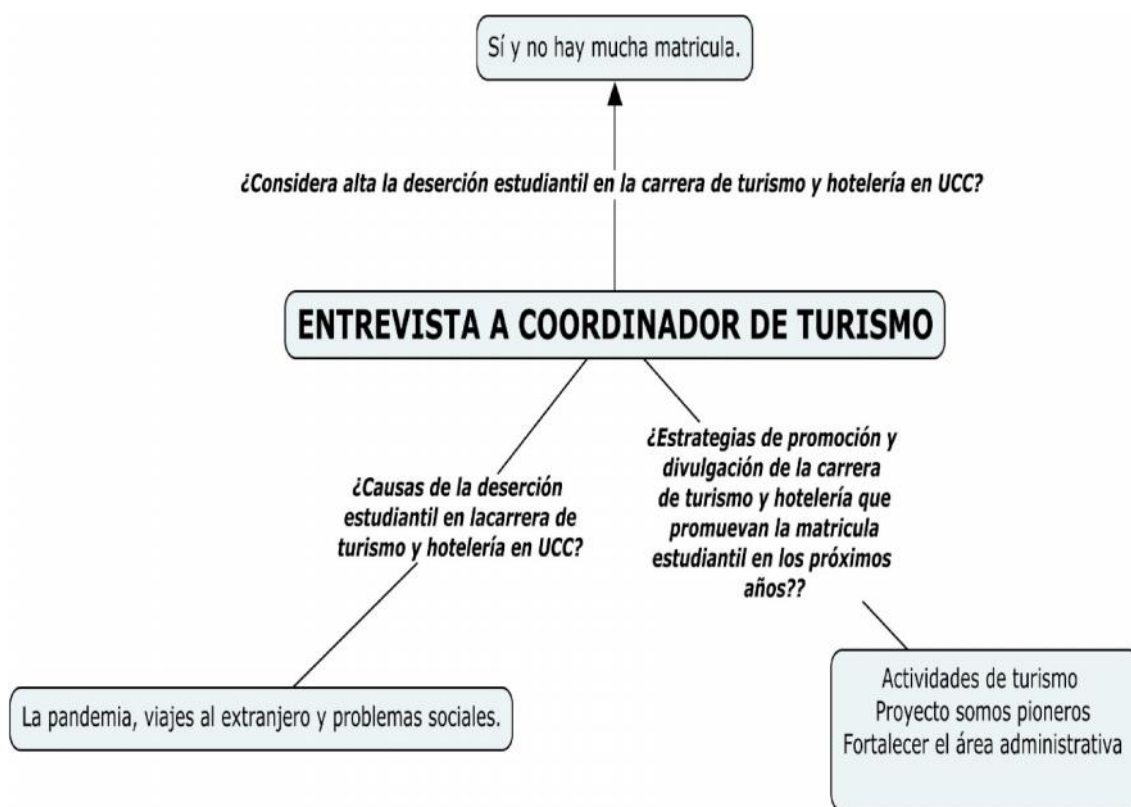
**Figura 4.** Retención de Estudiantes de Administración Turística y Hotelera



Fuente: Elaboración propia

Las Retenciones presentadas durante la recopilación de los datos fueron los siguientes: en el turno Diurno se obtuvo un porcentaje del 40%, en el sabatino del 36% y en dominical con un 24%, la equivalencia de los porcentajes en datos enteros está distribuidos de esta manera; el 40% equivale a 10 retenciones, mientras que el 36% a 9 y el 24% a 6, esto genera información relevante de que en los tres turnos presentes en UCC Managua se han presentado resultado de retenciones de un total de 25 alumnos.

**Figura 5.** Entrevista dirigida a Coordinador de Turismo



Fuente: Elaboración propia

En el presente mapa semántico se puede apreciar cada una de las tres preguntas que se aplicaron al coordinador de turismo, en donde él resalta que la deserción estudiantil en la carrera de administración turística y hotelera ha estado presente, de hecho, en la (Figura 3.) se ve reflejado de manera estadística, además destaco el coordinador que la tasa de matrículas a disminuido y esto se debe a tres principales causas, las cuales son ajenas de la in situ, estas son: la pandemia, viajes al extranjero, y los problemas sociales; cada uno de estos motivos, han influido en la decisión de los universitarios de no culminar su preparación de educación superior, ya que, al momento de surgir la COVID 19 (pandemia), las clases comenzaron a tornar una nueva modalidad que causaría estragos y complicaciones en los estudiantes, en donde resalta el hecho de no acoplarse a la metodología virtual. Incluso después de la pandemia hubo un resurgimiento notable de viajes al extranjero por parte de los aprendices en muchos casos la deserción fue inminente, pero en otros, se logro continuar sus estudios de manera virtual, siendo una de las formas en las cuales se logro la deserción estudiantil, de hecho una causa general de viajar al extranjero de los estudiando, fue los problemas sociales, en los cuales en la

mayoría de las circunstancias se debió a la escasez de los recursos económicos en conjunto del desempleo. Es por esto que el entrevistado destaca algunas estrategias que se pueden implementar para divulgar la carrera de administración turística y hotelera son: las actividades de turismo mediante eventos que cuenten con la participación de profesionales destacados en este sector, implementar el proyecto somos pioneros el cual consiste en focalizar de manera didáctica a los nuevos ingresos para mejorar la percepción estudiantil, y fortalecer el área administrativa para lograr un mejor seguimiento a los cursantes de esta carrera.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES

Con la presente investigación se ha llegado a la conclusión de que:

- ) Con el análisis de la deserción estudiantil de la carrera de turismo se obtuvieron un total 68 deserciones, generando un mejor entendimiento del fenómeno que se estudió.
  
- ) En el análisis de las causas de la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC Managua, se describieron las siguientes: La pandemia COVID 19, viajes al extranjero, y problemas sociales que en la mayoría de los casos se debe a la falta de recursos económicos.
  
- ) Se describió en el análisis de datos que la retención estudiantil en UCC Managua sobre esta carrera, ha sido de 25 alumnos

## **CAPITULO VI: RECOMENDACIONES**

Con el análisis de los datos se generaron las siguientes recomendaciones para UCC Managua:

- ) Dar acompañamiento a los estudiantes mediante asesoramiento académico y profesional.
- ) Implementar programas de mentoría especializadas por año académico.
- ) Ofrecer servicio postventa de tutoría a estudiantes con bajo rendimiento académico
- ) Organizar eventos que se relacionen con el turismo y hotelería
- ) Garantizar apoyo psicológico a través del área de bienestar estudiantil para ayudar los desafíos personales y emocionales del estudiante.
- ) Incentivar a los estudiantes con premios alusivos a la carrera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Gonzales, M. C., Bertazzi, G. A., & Moyetta, M. V. (2020). *Retencion de estudiantes facultad de turismo urbano*. Universidad Nacional de san Luis, San Luis, San Luis, Provincia de San Luis Argentina.

INTUR. (01 de Noviembre de 2023). *Así avanza el turismo nicaragüense*. INTUR:  
<https://www.intur.gob.ni/2023/11/01/asi-avanza-el-turismo-nicaraguense/>

Jarquín, M. P. (2014). *DESERCIÓN ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA*. Farem Carazo, Carazo, Carazo.

Pineda, M. R., & Araya, J. A. (2014). *Analisis de la desercion en la Universidad Nacional*. Universidad Nacional, Heredia, Heredia Costa Rica.

White, V. E., & López, W. O. (2021). *Desercion Estudiantil*. Estudio Investigativo, Universidad Comunitaria Intercultural, RAAS, Costa caribe Nicaragua.

Umbral, F. (1981) *Matrícula de honor*. Madrid. Ed. Planeta

Pardo, M. (1985) *La deserción de estudiantes del núcleo universitario del litoral y los factores vocacionales*. Editor Equinoccio.

De la Cueva, M. (noviembre, 2021) *Retención*. Billin.net

Méndez, D. (julio,2023) Centro Europeo de Postgrado



Cataño, J. (junio,2009) Psicología social de los viajes y el turismo

Calvo, C. (julio,2013) EUROINNOVA

McNeil, C. (25 de junio 2023) Asana, Inc. *Estrategias de promoción para aumentar la demanda de los clientes*

Lado, S. (8 de enero 2021) Universidad Isabel I, *Artículos de divulgación*

Garrido, F. (17 de noviembre 2023) Adsterra, *Estrategias de publicidad más efectivas*

## ANEXOS

### Anexo 1. Formato de entrevista dirigida a coordinador de turismo de UCC Managua

Entrevista a Coordinación de turismo



Universidad de Ciencias Comerciales

UCC Sede Managua

Nombre: \_\_\_\_\_

Años en Coordinación: \_\_\_\_\_

Un saludo estimado Coordinador favor apoyarnos con este instrumento

1. ¿Considera alta la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC?

---

---

---

---

---

2. ¿Causas de la deserción estudiantil en la carrera de turismo y hotelería en UCC?

---

---

---

---

3. ¿Estrategias de promoción y divulgación de la carrera de turismo y hotelería que promuevan la matrícula estudiantil en los próximos años?

---

---

---

---

Fuente: Elaboración propia

# UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



## UCC- SEDE MANAGUA

### DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

#### Relación de Autores

Revisado por:  
Lic. Fernando Monge- Dirección de  
Investigación



Autorizado por:  
Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría  
Académica



*Por nuestro Prestigio, Trayectoria y Calidad  
¡Somos la Universidad de la Gente que Triunfa!*