

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES
UCC – SEDE MANAGUA



COORDINACIÓN DE INGENIERÍA CIVIL

OPERATIVIDAD DE LAS GESTIONES ACADÉMICAS ADMINISTRATIVAS QUE
MEDIAN EN LA CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL DE UCC - SEDE MANAGUA, EN
EL PERIODO DE ENERO A JUNIO 2023.

ELABORADO POR

Lic. Lee Dayane Escobar González

Máster en Educación con Especialidad en TIC'S

NOMBRE DEL ASESOR O TUTOR: Ms. Julio César Guerrero Días

Con la colaboración y auspicio de: Msc. Jacqueline Lacayo Cruz

SEDE - Managua, 2023

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo principal determinar la Operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023, se elabora este trabajo por motivo que muchos estudios se han efectuado sobre la eficacia de la gestión académico administrativa en la educación superior, en UCC no se ha realizado un estudio sobre este tema y por tanto no está ajena a esto. La importancia de investigar la operatividad de una gestión académica administrativa es para el mejoramiento de la calidad en la educación, ya que las instancias administrativas y sistemas pedagógicos generan cambios y aportan un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias en los estudiantes.

En UCC se han observado algunos aspectos que retrasan las gestiones académicas administrativas y poder responder de forma adecuada o eficiente, de acuerdo a los tiempos, optimizando los recursos, en actividades que nos permita percibir la visión que se plantea. UCC como parte de los IES, está en un proceso de mejorar continuamente la aplicación de gestiones académicas administrativas. Los Reglamentos que regulan los procesos académicos en la Universidad de Ciencias Comerciales, elaborados y actualizados en el mes de julio 2017, reformados en el año 2022, todo dentro del marco del Proceso de Verificación de Obligaciones (PVO) - Acreditación de Mínimos de Calidad y las reformas de Ley para las Instituciones de Educación Superior (IES), el cual actualmente la Universidad está en gestión de acreditación.

Esta investigación por su forma de investigación en su método de recopilación y análisis de datos se conjunta la investigación documental con la de campo, al tratamiento del tema, así como desarrollo de la investigación, es del tipo multidisciplinaria. Este estudio es de enfoque cuantitativo de investigación, por sus características, sus elementos o propiedades, comportamientos y particularidades por todo esto este estudio es de carácter descriptivo.

Este tipo de estudio es práctico por tratar de presentar situaciones, casos y fenómenos reales que surgen de la problemática cotidiana de las empresas o la comunidad, la práctica profesional y la experiencia empírica del estudiante en su disciplina de estudios.

La recolección de datos se realizó de enero a junio 2023, en un contexto trivial, donde se aplicaron dos entrevistas una dirigida a tres colaboradores con cargos de dirección y la segunda entrevista a estudiantes de la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, inscritos en el periodo de enero a junio 2023. Solo se observó la interacción y uso de las gestiones académicas administrativas de parte de los estudiantes. La entrevista para estudiantes consta de 37 preguntas y para los gerentes educativos 44 preguntas. Para la recopilación de esta información nos apoyamos en métodos empíricos como:

La encuesta y
Revisión documental

Se observa un nivel de atención insatisfactoria, tiene un nivel más alto del 10% sobre la satisfacción, donde esto es una llamada de advertencia, podríamos comentar que la operatividad de las gestiones académicas administrativas todavía no se evidencian en el Sistema de Gestión de Administración y Gestión de Educación Superior ya que está en la fase permanente de implementación de los procesos, por motivo de que la Universidad de Ciencias Comerciales está en un continuo proceso de acreditación. Para trabajar las recomendaciones sobre la operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023, se toma en cuenta lo orientado en la **Gaceta Diario Oficial 24/08/2023 Año 127 No. 155 pág. 7552 Título 11, Obligaciones de las IES, Capítulo I, Artículo 3. Incisos d, e y f.** Donde se recomienda diseñar un Sistema de Gestión Educativa y también diseñar un Sistema de Gestión del Estudiantes o Sistema para la Gestión Educativa.

Palabras claves: Gestión académica, operatividad administrativa, Ingeniería Civil, operatividad académica, gestión administrativa

ABSTRACT

The main objective of this work was to determine the Operation of the administrative academic procedures that mediate the civil engineering career at UCC - Managua Headquarters, in the period from January to June 2023. This work is prepared because many studies have been carried out. on the effectiveness of academic-administrative management in higher education, no study has been carried out on this topic at UCC and therefore it is not immune to this. The importance of investigating the operation of administrative academic management is to improve quality in education, since administrative instances and pedagogical systems generate changes and provide added value in knowledge and development of skills in students.

At UCC, some aspects have been observed that delay academic-administrative procedures and being able to respond appropriately or efficiently, according to the times, optimizing resources, in activities that allow us to perceive the vision that is proposed. UCC, as part of the IES, is in a process of continually improving the application of academic-administrative procedures. The Regulations that regulate the academic processes at the University of Commercial Sciences, prepared and updated in the month of July 2017, reformed in the year 20222, all within the framework of the Obligations Verification Process (PVO) - Accreditation of Minimum Quality and the reforms to the Law for Higher Education Institutions (IES), which the University is currently undergoing accreditation management.

This research, due to its form of research in its method of data collection and analysis, combines documentary research with field research, the treatment of the topic, as well as the development of the research, is multidisciplinary. This study has a quantitative research approach, due to its characteristics, its elements or properties, behaviors and particularities. For all this, this study is descriptive in nature.

This type of study is practical because it tries to present real situations, cases and phenomena that arise from the daily problems of companies or the community, professional practice and the empirical experience of the student in their discipline of study.

The data collection was carried out from January to June 2023, it was carried out in a trivial context, where two interviews were applied, one directed at three collaborators with management positions and the second interview with students of the civil engineering career at UCC - Managua Headquarters. , enrolled in the period from January to June 2023. Only the interaction and use of academic-administrative procedures by the students was observed. The interview for students consists of 37 questions and for educational managers 44 questions. To compile this information we rely on empirical methods such as:

The survey and
Document review

An unsatisfactory level of attention is observed, it has a higher level of 10% on satisfaction, where this is a warning call, we could comment that the operation of academic-administrative procedures is still not evident in the Administration and Management Management System. Higher Education Management since it is in the permanent phase of implementation of the processes, because the University of Commercial Sciences is in a continuous accreditation process.

To work on the recommendations on the operation of the administrative academic procedures that mediate the civil engineering career at UCC - Managua Headquarters, in the period from January to June 2023, the guidance in the Official Gazette 24/08/ is taken into account. 2023 Year 127 No. 155 page. 7552 Title 11, Obligations of the IES, Chapter I, Article 3. Subsections d, e and f. Where it is recommended to design an Educational Management System and also design a Student Management System or System for Educational Management

Keywords: Academic management, administrative operation, Civil Engineering, academic operation, administrative management

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.1.- Antecedentes y Contexto del Problema	4
1.2.- Objetivos	7
1.3.- Descripción del Problema y Preguntas de Investigación.....	8
1.4.- Justificación.....	9
1.5.- Limitaciones	10
1.6.- Hipótesis.....	11
1.7.- Variables	13
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	14
2.1.- Estado del arte	14
2.2.- Perspectiva Teórica asumida	15
2.3.- Marco contextual, institucional, legal, otros.	39
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	51
3.1.- Tipo de Investigación.....	51
3.2.- Área de estudio	52
3.3.- Unidades de Análisis: Población y Muestra: tamaño de la muestra y muestreo.	52
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.5.- Confiabilidad y validez de los instrumentos.....	53
3.6.- Procesamiento de datos y análisis de la información.....	55
3.7.- Operacionalización de las variables.	56
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	67
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	83

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS O APÉNDICES	93

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables Dependientes e independiente	13
Tabla 2. Base de Datos Utilizadas	14
Tabla 3. Principales Teorías y Aportes al Tema de Investigación	14
Tabla 4. Operacionalización de Variables	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. La gestión es una tarea de acción	16
Figura 2. Niveles de Concreción de la Gestión Educativa y sus tareas	28
Figura 3. Características de la gestión educativa	34
Figura 4. Satisfacción de atención a estudiantes	71
Figura 5. Orientación y seguimiento del pensum	72
Figura 6. Nivel de comunicación constante con el coordinador	72
Figura 7. Satisfacción de respuestas dadas por el coordinador	73
Figura 8. Nivel de conocimiento del coordinador de las gestiones que realizan los estudiantes	74
Figura 9. Nivel de motivación del coordinador hacia los estudiantes, para preguntar sobre las gestiones académicas	75
Figura 10. Atención sobre las instalaciones y servicios de la coordinación	76
Figura 11. Nivel de atención del personal administrativo	77

Figura 12. Nivel de trato hacia los estudiantes, del personal administrativo	78
Figura 13. Nivel de interés presentado ante los problemas de los estudiantes	78
Figura 14. Nivel de satisfacción de la información brindada por el personal administrativo	79
Figura 15. Nivel de satisfacción de la información brindada en tiempo y forma por el personal administrativo y coordinador	80
Figura 16. Nivel de satisfacción de atención a estudiantes por secretaria académica	81

INTRODUCCIÓN

Los sistemas educativos son una cimentación sobre la que organizar los centros, ya que es donde se llevan a cabo y se concretan directrices generales, que vienen de la política educativa que impera en el país y las líneas maestras de la filosofía de la educación que en ese momento se defienden y en las que se cree.

Bajo esa perspectiva resulta revelador que conocer y comprender el funcionamiento de la institución es una aproximación previa a ese engranaje que sustenta el sistema educativo.

Este estudio tiene como objetivo determinar la operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua. La gestión Académico-administrativa es: un conjunto de estrategias establecidas en un plan de gestión de calidad de la institución, que se desarrolla a través de la dinámica de procesos académicos, administrativos y el control, que están orientados a formar integralmente a los estudiantes bajo la mediación docente, que son los que permiten el logro de objetivos institucionales.

Las Instituciones de Educación Superior han mostrado en las últimas décadas una creciente preocupación por lograr una mayor eficiencia en la gestión. Estas deben trabajar para solucionar los desafíos que se generan de las demandas internas y externas, para avanzar hacia una sociedad más próspera, justa y solidaria.

En este contexto, la gestión académico-administrativa se vale de aplicar estrategias que permitan agilizar de forma práctica los procesos de académicos-administrativos que optan los estudiantes por un servicio académico en la coordinación de su carrera donde toman en cuenta criterios a cumplir para el acceso a los mismos, los cuales permite un beneficio para su avance en sus estudios que lo ayuden a formar profesionales.

La gestión académica administrativa es el punto de partida para toda organización, lo cual no difiere para las instituciones de educación superior, las organizaciones, que su objetivo principal es brindar un producto o un servicio, deben buscar de forma constante la competitividad, para poder atraer un mayor número de clientes, en el caso de las Instituciones de Educación Superior un mayor número de estudiantes y a la par una planta de docentes calificada para el desarrollo de proyectos de la institución.

De tal forma promover el aprendizaje en los estudiantes por medio de la participación de toda la comunidad educativa como un conjunto, siendo indispensable determinar la operatividad de la gestión Académico-administrativa, ya que la Universidad de Ciencias Comerciales está en un proceso de acreditación, por lo cual es importante llevar a cabo esta investigación; visualizar las variables que determinan y que pueden ser inherentes en el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes.

Expresar resultados de esta correlación entre estas variables, permite plantear alternativas y direcciones que promuevan mejoras y fortalezas en la gestión Académico-administrativa que median en la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad de Ciencias Comerciales Sede Managua.

La estructura del presente trabajo se desarrolla en seis capítulos, seguido de referencias bibliográficas y anexos según los lineamientos establecidos por la Universidad de Ciencias Comerciales - Sede Managua.

En el primer capítulo se detalla parte importante de la investigación, sintetizando de forma conceptual las investigaciones o trabajos realizados previamente sobre el problema formulado.

En el segundo capítulo el marco referencial considera elementos tales como: citas bibliográficas a partir de Normas APA, citas textuales o directas, notas de pie de página (sólo si es necesario). clasificado en distintos tipos de marco teórico,

conceptual, espacial, legal, temporal, institucional, histórico, contextual. se deberá desarrollar de acuerdo al tipo de estudio que se pretende desarrollar.

En el tercer capítulo es el diseño metodológico que son procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar la hipótesis, para dar respuesta qué es análisis al problema y alcanzar los objetivos de investigación.

En el cuarto capítulo es el análisis de resultados que básicamente es dar respuesta a los objetivos, problema o hipótesis planteados a partir de las mediciones efectuadas y los datos resultantes de forma escuetas, razonables y respaldadas por los resultados del estudio.

En el quinto capítulo son las conclusiones y futuras líneas de investigación que se redactan a partir de los objetivos planteados, evidenciando los resultados y logros obtenidos, así como futuras líneas de investigación a puntual, concluyente y pertinente al tipo de investigación.

En el capítulo sexto las recomendaciones deben ser puntuales en relación a los objetivos del trabajo y finalmente Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- Antecedentes y Contexto del Problema

Este acápite se desarrolla a partir de un estudio de publicaciones de toda fuente escrita que se basan en la gestión académico administrativa en Instituciones de Educación Superior de habla hispana, sus autores, título de publicación, tipo de documento, en idioma castellano, siendo estos uno de los canales de obtención de información.

Dentro de las publicaciones que se revisaron para este estudio, son los Reglamentos que regulan los proceso académicos en la Universidad de Ciencias Comerciales, elaborados y actualizados en el mes de julio 2017, reformados en el año 2022, todo dentro del marco del Proceso de Verificación de Obligaciones (PVO) - Acreditación de Mínimos de Calidad y las reformas de Ley para las Instituciones de Educación Superior (IES), se adjuntan leyes que son de importancia para la lectura y aplicación por parte de la Comunidad Universitaria de nuestra casa de estudios, considerando las siguientes reformas de Ley:

LEY N^o. 1087, Ley de Reformas y Adiciones a la **Ley N^o. 704**, Ley creadora del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación y Reguladora del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, del 27 de octubre de 2021.

LEY No. 1088 de Reconocimiento de Títulos y Grados Académicos de la Educación Superior y Técnico superior, del 27 de octubre de 2021.

LEY No. 1114 Ley de Reforma a la Ley N^o. 582, Ley General de Educación y de Reforma y Adición a la Ley N^o. 89, Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, del 06 de abril de 2022.

Bajo estas tendencias para un cambio e innovación, muchos líderes intelectuales creen que las universidades pueden desempeñar un papel importante en el crecimiento de las economías nacionales, que deben adaptarse a las necesidades económicas, y reestructurarse para una flexibilidad, y estimular la creatividad y el pensamiento empresarial. Además, el liderazgo institucional y los planes de estudio

lograrían beneficios de opciones más ágiles de los startups. (NMC Horizon Report, 2016 p. 8).

Un buen número de empresarios que obtuvieron su grado en la Stanford University refieren ser exitosos por la experiencia lograda en programas prácticos a través de estrategias empresariales. Se deduce que la trayectoria profesional de los graduados refleja la oferta de las instituciones que los formaron, por tanto, las universidades ejemplifican los principios que desean fomentar en sus estudiantes. (NMC Horizon Report, 2016, pág. 8).

Las organizaciones de Educación Básica, en este caso las del sector gubernamental presentan problemas en la gestión académico-administrativo (Pérez, 2000; Altuve, 1997, Bravo et al., 2000) afectando los procesos curriculares, organizacionales incidiendo negativamente en la práctica pedagógica.

Hablar sobre la gestión académico-administrativa es enfocarnos a los procesos curriculares que implican enseñanza-aprendizaje en el aula, gestión de los procesos administrativos que realiza la institución para lograr objetivos en la educación. Por esto la gestión la debe asumir todos los elementos que se articulan para formar la praxis curricular en la organización de la institución. Cuando no tomamos en cuenta esta gestión, la consecuencia es una visión de la gestión en la institución de forma fragmentada en sus diferentes componentes.

Este panorama exige que el personal docente y sus directivos deben tener el conocimiento, competencias y disposición para un buen desempeño de sus funciones, para ofrecer un servicio educativo de calidad, donde el beneficio de formación integral es del estudiante.

La coherencia y pertinencia de la gestión académica-administrativa exige una estrategia de control, vigilancia y seguimiento, además de orientación y apoyo en cada proceso y actividades que se realizan, para evitar obstáculos y potenciar los logros de los objetivos de la institución.

De acuerdo con lo anterior, es indispensable que la Universidad de Ciencias Comerciales - Sede Managua, deba considerar realizar cambios en sus reglamentos,

y que deben ser considerados constantemente en cómo mejorar su gestión académica administrativa de cara a fortalecer las actividades que realizan y poder satisfacer las necesidades de sus clientes. Como lo mencionan Riveira Rico & Mataix Aldeanueva (2004):

Los nuevos desafíos a que han debido hacer frente las organizaciones productivas, han propiciado un cambio de modelo de gestión, antes basado en la especialización funcional y ahora orientado hacia la gestión por procesos, tomando como base la concepción de la empresa como un sistema de procesos interrelacionado, y orientados a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, tanto externos como internos. Las nuevas versiones de las normas de calidad, los modelos de calidad total y las iniciativas más novedosas para la mejora de la posición competitiva de las organizaciones han enfatizado la necesidad de identificar y mejorar los procesos clave, es decir aquellos que añaden valor desde el punto de vista del cliente (p. 71).

1.2.- Objetivos

Objetivo General

Determinar la operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023.

Objetivos Específicos

Clasificar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

Establecer los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

Implementar los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

1.3.- Descripción del Problema y Preguntas de Investigación.

Analizar la gestión académica administrativa refiere a una serie de procesos curriculares que implican no sólo los de enseñanza-aprendizaje desarrollados en el aula, sino también la gestión de los procesos administrativos que realizan los IES para lograr los objetivos de la educación.

Las políticas educativas son una herramienta para las autoridades que generan cambios en los sistemas escolares permitiendo mejorar las oportunidades de aprendizaje de los estudiantes y garantizar el Derecho a la Educación para todos. Las políticas requieren nutrirse de evidencia empírica y modelos conceptuales que ayudan a comprender la realidad del país, la naturaleza y magnitud de los desafíos educativos que se enfrentan.

Los retos en tema de política educativa son muchos, que pertenecen a distintos niveles que van de lo general a lo particular, existiendo interacciones entre los distintos niveles. En estos desafíos en materia de política educativa se usan modelos sistemáticos que diferencian el contexto, el sistema educativo y las escuelas.

¿Existe un reglamento con argumento legal académico específico que determine las gestiones académicas administrativas de UCC?

¿La gestión que se hace en UCC cumple con los criterios establecidos por el reglamento de la institución?

¿Existe un manual de procedimientos estandarizados que esté normado, por la institución para las gestiones académicas administrativas de UCC'?

¿El personal académico conoce los criterios de aplicación de las gestiones académicas administrativas de UCC?

1.4.- Justificación

Muchos estudios se han efectuado sobre la eficacia de la gestión académico administrativa en la educación superior, en UCC no se ha realizado un estudio sobre este tema y por tanto no está ajena a esto.

La gestión es un elemento vital en la dinámica interna y externa de las instituciones de educación superior. La gestión está definida como un conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio o una empresa: una buena gestión hace que las empresas funcionen.

La importancia de investigar la efectividad de una gestión académica administrativa es para el mejoramiento de la calidad en la educación, esto radica en el fortalecimiento de las secretarías de educación y de la institución, ya que las instancias administrativas y sistemas pedagógicos generan cambios y aportan un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias en los estudiantes.

Una buena gestión académica administrativa desempeña un papel vital para organizar y coordinar los diferentes problemas educativos de la institución. El personal a cargo de estas gestiones debe aplicar principios y estrategias que sean diseñados para que los procesos sean efectivos y que promuevan la calidad educativa en la enseñanza.

Lo oportuno de una adecuada gestión académica administrativa favorece la gestión pedagógica docente, favoreciendo logros en los aprendizajes y adquisición de capacidades y competencias necesarias en los estudiantes, que se evidencian en su desempeño académico y futuro desarrollo profesional.

Por tanto una adecuada gestión académica administrativa promueve el aprendizaje en los estudiantes y la participación de toda la comunidad educativa como un conjunto, indispensable para la operatividad de la gestión Académico-administrativa, en la Universidad de Ciencias Comerciales que está en un proceso de acreditación, es importante llevar a cabo esta investigación para visualizar el proceso de enseñanza – aprendizaje de los estudiantes, y dar resultados de su correlación entre gestión

académica administrativa vs. proceso de enseñanza - aprendizaje, para poder proponer alternativas y direcciones que promuevan mejoras y fortalezas en la gestión Académico-administrativa que median en la carrera de Ingeniería Civil de la Universidad de Ciencias Comerciales Sede Managua.

De los resultados que se obtengan se espera que se desarrollen competencias administrativas y aplicar una gestión óptima, por lo tanto, la investigación de las actividades que se desarrollan es para una buena gestión y de calidad.

Según Rioco Molano (2016), la introducción de la gestión por procesos en la Instituciones de Educación Superior permite reconocer la existencia de un “usuario” más allá de las necesidades del sistema, que permita revisar de forma permanente el proceso educativo donde debe ofrecerse a los usuarios del sistema educativo un servicio de calidad (P.61).

La adecuada gestión académica administrativa, permite optimizar los procesos investigativos, financieros, administrativos y académicos pedagógicos, el desarrollo de estas gestiones es para facilitar nuevos espacios para la interacción y optimización de los procesos internos.

De esa misma manera implementar estrategias en las gestiones académicas administrativas desde un enfoque de procesos que promueva la formación de los estudiantes, docentes, personal académico administrativo y comunidad en general.

1.5.- Limitaciones

En UCC se han observado algunos aspectos que retrasan las gestiones académicas administrativas y poder responder de forma adecuada o eficiente, de acuerdo a los tiempos, optimizando los recursos, en actividades que nos permita percibir la visión que se plantea. (Ariño, M. A. 2015. Toma de decisiones. Estrategia empresarial y eficacia. Empresa activa).

La falta de comunicación entre los departamentos de la institución, desconexión entre las oficinas administrativas, que hacen los mismos procedimientos, reprocesan y doblan esfuerzos, son evidencia de una falta de metodología y administración que aporten para mejorar las actividades para realizar una mejor gestión académico administrativa.

Falta de elaboración y acceso a un mapa histórico sobre la evolución de los diseños de procesos académicos administrativos su definición por gestión académica administrativa, esto para definir cuál ha sido el seguimiento, gestión, alcances, efectividad, así como la información de su almacenamiento, que respalde la aplicación de dichos procedimientos, esto para mantener orientaciones sobre estas gestiones de forma homogénea y longitudinal entre las diferentes áreas que coordinan la academia.

Dentro de estas gestiones, no se evidencia un control propicio sobre un seguimiento al coordinador educativo donde cumpla con su función, que es coordinar a su vez funciones de los departamentos, orientando directrices de la organización educativa, donde debe animar al personal académico y docente a cumplir con un sistema preventivo y de reglamentos de la institución.

1.6.- Hipótesis

Las conjeturas acerca de las características, causas de una situación específica, problemas específicos o planteamientos acerca del fenómeno que se va a estudiar. Formular una hipótesis es formular una respuesta tentativa al problema de investigación.

Hipótesis Descriptiva, puede involucrar una o más variables de estudio, describe características de un fenómeno sin explicar los hechos.

En este aspecto el levantamiento de información inicial para este tipo de trabajo se pueden identificar limitaciones como la rotación de personal académico administrativo donde se pierde la inversión del tiempo en orientar al nuevo personal, también la

inexistencia de controles estadísticos sobre actividades que se relacionan con la gestión, para determinar si la estrategia de aplicación de dicha gestión es efectiva, práctica, flexible y clara para el personal de la Facultad, así como para la comunidad estudiantil.

Hipótesis Correlacional, relaciona dos o más variables entre sí. No permiten establecer la direccionalidad de la causalidad, saber que variable es la causa y cuál es el efecto.

En estos análisis de procesos académico administrativos, define la comunicación en estos procesos de gestión académica administrativa es vital, permitiendo que se realicen actividades, seguimiento a los estudiantes, al tutor, educandos, que son piezas en la comunicación en la institución, actualmente la comunicación empresarial se puede incentivar a través de herramientas tecnológicas usando la virtualidad que es permanente y efectiva, porque nos facilita el acercamiento a los agentes que intervienen en la misma.

Hipótesis de Causalidad, establece relacionar las causas entre variables, identificando la causa (causa predictora o variable independiente), y la variable que se considera el efecto (o efecto observado o variable dependiente).

Dentro de los procesos académicos administrativos, un coordinador educativo debe tener el propósito de ayudar a implementar un ambiente de corresponsabilidad y disciplina que son características básicas en las relaciones humanas dentro de la institución, entre estas aptitudes debe ser profesional de la carrera certificado, además que tenga certificaciones que lo acrediten como un profesional en la docencia, en la toma de decisiones su información debe estar comprobada y respaldada, donde los resultados le indiquen evaluar de forma crítica, trabajo en equipo con sus colegas y antes que todo manejar su formación permanente.

Hipótesis Nula (Ho), hipótesis de partida, es la que se tiene de referencia en primer lugar (en caso que se rechace se acepta la alternativa).

También debemos tomar en cuenta que las competencias que debe tener un coordinador educativo, que deben ser amplias y pragmáticas dentro de un campo laboral y docente, las gestiones académicas administrativas exigen un máximo de rendimiento, donde entran en juego estrategias que permitan formar estudiantes de forma integral y alcanzar objetivos que se plantean durante el proceso de educación.

1.7.- Variables

operatividad de las gestiones

Clasificar las gestiones

Criterios de aplicación

Implementar los criterios

Tabla 1. Variables Dependientes e independiente

Variables dependientes	Variable independiente
<ul style="list-style-type: none">) Clasificar las gestiones) Criterios de aplicación) Implementar los criterios 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Operatividad de las gestiones

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1.- Estado del arte

Tabla 2. Base de Datos Utilizadas

Base de datos científicas utilizadas	No. De publicaciones relacionadas con la investigación de acuerdo a la base de datos	No. De publicaciones con mayor reconocimiento científico	Tipos de publicaciones identificadas
Google Académico	Aproximadamente 15,600 resultados	10 publicaciones citadas entre 1 - 74 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación
Redalyc	Aproximadamente 14 resultados	10 publicaciones citadas entre 2 - 68 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación
Scielo	Aproximadamente 2 resultados	2 publicaciones citadas entre 0 – 2 veces	Artículos de revisión Otros tipos de publicación

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Principales Teorías y Aportes al Tema de Investigación

Autor(es) y año En orden cronológico	Principales teorías y aporte al tema de investigación
(Zamboni & Gorgone, 2003).	Define la gestión académica administrativa como “el conjunto de actividades encaminadas a facilitar la transformación de las condiciones institucionales con espíritu de renovación, controversia y de investigación”.
(Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 8).	Determina la calidad como la excelencia que “supone el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos”.
(PEC, 2010:64).	La gestión educativa es definida como “una política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela”

Fuente: Elaboración propia

2.2.- Perspectiva Teórica asumida

Etimológicamente, la palabra dirección proviene del verbo dirigire: este se forma a su vez del prefijo di intensivo, y “regere”: regir, gobernar. Este último deriva del sánscrito “raj”, que indica “preeminencia”.

La diferencia entre gestión educativa y gestión escolar, es que la gestión educativa se trata de las decisiones del gobierno de turno para su nación en forma de política educativa estratégica, mientras que la escolar se encarga de la gestión educacional dentro de un recinto educativo. Como tal se investigará todo sobre Gestión Educativa.

“La dirección es un elemento de la administración que se logra realizar efectivamente de acuerdo a lo planeado a través de la autoridad del administrador, que ejerce a base de decisiones, que son tomadas directamente o delegando, vigilando que se cumplan en forma adecuada las órdenes emitidas” (Blase, 2013).

La gestión académica administrativa; entendida ésta como “el conjunto de actividades encaminadas a facilitar la transformación de las condiciones institucionales con espíritu de renovación, controversia y de investigación” según Zamboni y Gorgone (2003).

En concordancia con Zamboni y Gorgone, Botero (2009), define la gestión educativa como el conjunto de procesos, toma de decisiones y realización de acciones para la ejecución y evaluación de las prácticas pedagógicas, en las que intervienen un grupo de actores que llevan a cabo actividades concretas para cumplir un objetivo en común. De esta forma, se puede materializar los principios del modelo educativo y que son proyectados en el Modelo Educativo Institucional.

La gestión académica-administrativa es un conjunto de procesos mediante los cuales se administran los diferentes componentes y subcomponentes curriculares que apoyan la práctica pedagógica. Estos procesos involucran acciones para atender al estudiante desde su ingreso hasta su egreso del sistema. Esto implica acciones de evaluación que son fundamentales con el propósito y compromiso de cumplirlo previsto en lo académico siempre que esté dentro de la exigencia de la institución y del entorno.

Figura 1. La gestión es una tarea de acción



Fuente: Vasquez, Jorge. (s/f) Los líderes de gestión en una tarea de acción

Estos procesos que están dentro de la gestión académico-administrativa deben estar relacionados con la realidad socioeducativa, destacando la acción docente como el principal mediador del aprendizaje, investigador en proyectos educativos y promotor dentro de la comunidad educativa. El docente es el componente fundamental de aprendizaje del estudiante, por tanto, el docente es facilitador del desarrollo de competencias y evaluador de los aprendizajes.

(Toffler A., 1990), postula al saber cómo la “nueva fuente de poder”. Siendo las Universidades entes formadores de futuros profesionales; por ende, se requiere estar acorde a las exigencias del mercado global, para ello deben tener sus procesos ordenados.

A modo de ejemplo, dentro del contexto de la Educación Superior en Nicaragua, así como el Plan de Desarrollo Institucional 2020 - 2029 de UNAN – MANAGUA, (Aprobado en Sesión Ordinaria No. 20-20 del Consejo Universitario de la UNAN-Managua) este plan es la base del direccionamiento estratégico en el que se plasman sus objetivos, metas y programas institucionales en un horizonte de diez años (2020-2029), siendo el análisis de las prioridades y alcance prospectivo de la Institución para

posicionar la Universidad con excelencia académica y responsabilidad social en un contexto global.

La educación superior en Nicaragua tiene la responsabilidad y el desafío de contribuir en la transformación y desarrollo social, político y económico del país. Por tanto, el contexto nacional e internacional debe en aportar a establecer lineamientos estratégicos que conlleven al fortalecimiento de la formación con calidad y pertinencia, a potencializar la investigación de acuerdo a las necesidades del entorno, dinamizar la vinculación universitaria y a internacionalizar un currículum que potencie el desarrollo de competencias para la vida.

En la III Conferencia Regional de Educación para América Latina y el Caribe se destaca la importancia de consolidar la educación superior como un motor para la transformación social, política y cultural atendiendo los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda de Educación 2030. (UNESCO-IESALC, 2018, p.19). Así mismo el Plan Nacional de Desarrollo Humano (PNDH) es un referente importante en las universidades para la formulación de políticas y estrategias educativas que impacten en la formación integral de los estudiantes nicaragüenses.

Las Instituciones de Educación Superior tienen grandes retos en generar nuevos conocimientos, formar profesionales integrales, competentes y de valores, desarrollados en procesos de enseñanza – aprendizajes, investigación científica y otros, donde se deben concebir un proceso único que favorezca la gestión universitaria, anticipándose a los cambios que propicien la inserción de personas en los mismos, para que se logren resultados que impacten de forma favorable en lo individual, colectivo, institucional y social, siempre bajo la influencia de condiciones sociales e históricas.

El término calidad, presente en las acciones y escenarios de la vida cotidiana. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, estado de satisfacción, conformidad y servicio.

La calidad es un concepto complejo de definir, con distintos significados para todos los sujetos. Por ejemplo, la calidad según Díaz (2008), consiste en satisfacer los estándares establecidos para los insumos, procesos y, principalmente, resultados.

Uno de los conceptos que más se relaciona con la calidad es con la excelencia, “la cual supone el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos” (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 8).

La calidad desde el contexto educativo se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia” (García, 1991, p. 10). Así mismo, el Consejo Nacional de Acreditación - CNA (2010), afirma que la calidad de la educación es un atributo de servicio público de la educación en general, y en particular, al modo como este servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate. Igualmente, alude y supone “el esfuerzo continuo de las instituciones por cumplir de forma responsable con las exigencias propias de cada una de sus funciones como son: la investigación, la docencia y la proyección social” (p. 11).

Parte de los estudios que se han realizado sobre calidad en la educación superior se basan en el tratado de Bolonia 1999, donde se muestran los impactos de este acuerdo tanto en Europa (García, 2011 EURYDICE, 20019 & Díaz, 2013) como en Latinoamérica (Olvera, 2008) y Gacel, 2011) que destaca los aportes y los referentes que se han usado en los procesos de mejora de la educación superior.

Las investigaciones sobre calidad de la Educación Superior afirman que en su mayoría miden los impactos de los procesos de autoevaluación y acreditación de la IES (Scharger & Aravena, 2010 y Navarro, 2007), comparan los diferentes sistemas de aseguramiento de la calidad (Torres & Zapata, 2012 y Lemaitre, 2004) y analizar modelos de evaluación de calidad de los programas académicos (González, 2005).

Adoptar un sistema de gestión de calidad, es una decisión estratégica para cualquier organización independientemente del servicio que brinda.

Implementar sistemas de gestión de calidad es influenciado por el entorno de la organización, riesgos asociados al contexto, objetivos particulares, el servicio que proporciona, los procesos que emplea, estructura y tamaño de la organización.

Pero implementar un sistema de gestión de Calidad en una Facultad de Educación Superior es realizar un mapeo de procesos para focalizar el o los procesos a certificar, primeramente, es necesario identificar los problemas para construir una línea base, esto significa sacar una fotografía del estado actual de la gestión académica que es el proceso a certificar.

Para realizar estas certificaciones se deben diseñar instrumentos, como cuestionarios y entrevistas, para analizar cada proceso. Para este análisis se propone como Documentación de Procesos en base a la norma técnica ISO 9001: 2008 donde se pueden tomar recomendaciones de la ISO 9001:2015, esta documentación se sugiere como adecuado a una Facultad de Educación Superior ya que el proceso toma como modelo el control de asistencia del docente.

Como referente en la calidad de la Educación Superior, es el tratado de Bolonia, constituido en 1999, este tratado revolucionó la educación superior en Europa con efectos importantes en América Latina y el Caribe. La ruta de navegación por Bolonia buscaba crear un Espacio Europeo de Educación Superior competitivo, atractivo para estudiantes como para docentes y para otros países.

Los principales cambios que pretende este tratado fue las adaptaciones curriculares y tecnológicas, adoptar un sistema de titulación universitario que se comparaba en Europa dando puerta a la movilidad de estudiantes y profesores investigadores por

las universidades europeas fomentando a la vez un aprendizaje continuo y la calidad de la Educación (Ceballos, Cantarero & Pascual, 2004).

La puesta en marcha de este tratado crea diversas investigaciones en los diferentes ámbitos de la calidad de la Educación explorando su impacto en Europa y América Latina.

En Europa, EURYDICE (2009), se presenta un informe sobre los avances más importantes del tratado de Bolonia, relacionados con la estructura del Grado - Máster, el sistema europeo de transferencia y acumulación de créditos, el suplemento europeo al título, marcos nacionales de cualificación y movilidad y portabilidad como ayuda económica a los estudiantes.

Este informe muestra que a través de implementar importantes reformas se logra una mayor compatibilidad entre distintas ofertas de programas de educación superior en los países europeos.

Otro estudio importante es la evaluación de la calidad universitaria por parte de los estudiantes (González, 2005), donde los determinantes es obtener una capacidad de reflexión, autoaprendizaje y formación para la consecución del empleo.

Desde la perspectiva estudiantil ante la llegada de Bolonia (Galán, 2009), se analiza la garantía de calidad e implicación del estudiante en un cambio de su posición en el sistema universitario español.

El impacto del Tratado Bolonia ha sido sobre la calidad de la Educación Superior en Europa, al igual que en América Latina y el Caribe. También, los Gobiernos y Universidades de América Latina han iniciado reformas educativas con el fin de: Homologar las estructuras de las diferentes carreras profesionales y el sistema de evaluación que las acredita para que los profesionales puedan ejercer un proceso de movilidad y las implicaciones en el título de la calidad, primeramente, entre las

universidades de su país de origen, posteriormente en toda la población latinoamericana, para contribuir al acercamiento regional y global, para poder hablar de un proyecto transcontinental de tal magnitud como la UE y ALC (Bulgarin, 2008, p.57).

Gacel (2011), corrobora que el impacto de Bolonia en América Latina es un modelo a seguir, ya que fue puesto frente a unas estructuras académicas con un alto grado de motivación, sobre el debate sobre la modernización educativa de América Latina.

Hay que reconocer que el tratado de Bolonia es un antecedente relevante en la política que configura el sistema de aseguramiento de la calidad tanto en Europa como en América Latina.

En la calidad de la educación superior, el actor principal que interviene en el proceso formativo es el estudiante, por eso es vital conocer la representación y visión que tiene el estudiante sobre la calidad de la educación superior.

En este sentido se puede y se debe evidenciar la función docente, que es una pieza que determina la calidad para los estudiantes y de esta forma designamos “un profesor de calidad” ya que es aquel según los estudiantes evalúa con justicia, organiza su clase, respetuoso (Casero, 2010) y se expresa de forma clara (Apodaca & Grad, 2002).

Esto concuerda con estudios realizados por Cabalín y Navarro (2008) quienes argumentan que un buen profesor es el que es respetuoso, responsable, comprensivo, empático, puntual, inteligente y amable, estas virtudes fortalecen las relaciones interpersonales promoviendo el aprendizaje desde el punto de vista afectivo.

No se puede obviar que, de las opiniones positivas de los estudiantes hacia sus profesores, pueden existir algunas opiniones que contradigan aseverando que el

profesor es una persona que maltrata y acosa al estudiante. (Iglesias, Saldívar, Bermúdez & Guzmán, 2005).

Existen otros estudios que señalan apreciaciones de los estudiantes sobre lo que deben mejorar los profesores, como “la gestión, el contexto de valor, la creatividad expositiva, utilizar recursos y el estímulo en la participación de los estudiantes”. (Mayor, 1997, p.21).

Leiva (2011) señala que los estudiantes valoran la calidad de los profesores, que está ligada a las estrategias metodológicas y evaluativas, sobre todo con los principios, valores, convicciones y la forma en que práctica el profesor, tomando en cuenta la coherencia entre la teoría y práctica del docente y entre lo que dice y hace”. (p. 175).

Otro punto importante, que los estudiantes analizan es su relación con la gestión universitaria, que debería garantizar sostenibilidad, bienestar y buen servicio. En esta línea Torres y Araya (2010), construyeron una escala para medir la calidad del servicio de las universidades chilenas, que buscaban construir una escala con un grado de fiabilidad, validez y dimensionalidad, permitiendo medir la calidad del servicio de las universidades desde el punto de vista de los estudiantes. Este trabajo de Torres y Araya, concluye que la percepción general y particular de los estudiantes y la opinión pública sobre las universidades, es relevante para la escogencia de la universidad para cursar una carrera universitaria, la decisión está influenciada por el entorno y grupo de referencia.

También se puede ver como gestión académica, y parte de los procesos de atención el manejo de un sistema de gestión de estudiantes donde se resguarda y actualiza información que permita almacenar, gestionar, supervisar y controlar los datos de los estudiantes desde su preinscripción hasta su egreso.

Anteriormente se usaban bases de datos manuales y de que la misma forma se actualizaba, en la actualidad para estas gestiones se necesita el uso de tecnología

que esté disponible, para la escucha y el aprendizaje que son pilares de los cuales nos apoyamos para el desarrollo de la vida del estudiante universitario.

Un Sistema de Gestión Académica para estudiantes, permite a la institución ser capaz de realizar y conocer las acciones que el estudiante, realice dentro de la institución ya que su condición económica y académica en la institución y el proceso que lleva en la carrera, como todo proceso puede presentar errores, se manejan reclamos los cuales inician en los despachos de las secretarías académicas o también online.

Normalmente al presentarse estas quejas el estudiante se le debe asesorar en donde debe comenzar y dónde terminar dicha gestión y con qué persona.

La gestión académica de un estudiante es múltiple y diversa. Toda educación universitaria de calidad se enfoca en determinar progresos en estas gestiones, facilitando procesos, para esto los avances tecnológicos, la masificación de la internet, la ampliación de dispositivos móviles, laptop y los sistemas de gestión se ven beneficiados ya que facilitan el desarrollo de la vida universitaria, tanto para estudiantes como para los docentes.

Para lo antes descrito, es necesario acceder a capacitaciones sobre su uso. Sobre todo, cuando se trata con personas que no tienen mucha relación o contacto con la tecnología.

Estos sistemas de gestión académica para estudiantes su objetivo principal es su implementación para enfocarse en:

- Sistematización de las gestiones de los estudiantes desde su inscripción a la carrera hasta finalizar su programa curricular.

- Proporciona información para la toma de decisiones académicas institucionales y ministeriales.

- Administra y hace trabajos de forma eficiente en la institución sea cual sea el sistema de gestión académica de estudiantes que se seleccione.

Proporcionar a los estudiantes herramientas para esta gestión y administración de sus necesidades y materiales.

Ofrece información pertinente de los estudiantes en el proceso de su carrera, en tiempo y forma para consultarlo las veces que sea necesario.

Facilita información al personal administrativo, académico y docente.

Ayuda al trabajo administrativo para poder atender acertadamente al estudiante y brindar información veraz y eficaz.

El estudiante puede registrar sus notas para que la información quede respaldada y no se pierda.

Estos sistemas de gestión académica del estudiante brindan información acotada sobre las calificaciones. Pero los objetivos mencionados se pueden plantear alcances implicando que esto de la posibilidad de:

Permite la gestión de un régimen de correlatividad, para establecer un orden de cómo deben cursarse las materias: indicando los requisitos para cursar y aprobar las materias del plan de estudio.

Controla la inscripción en las carreras, asignaturas y la situación de los estudiantes.

Consultar sobre el estado curricular de los estudiantes y sus rendimientos académicos.

Elaboración y creación de actas académicas para soporte y respaldo de la información de los estudiantes.

Con esto podemos determinar que la principal característica de estos Sistemas de Gestión Académica de Estudiantes, son multiusuarios, centralizados y visuales. Además, otra característica es que sus bases de datos son confiables, seguras y a partir de estas características se pueden generar informes estadísticos para fines que se estime conveniente en la toma de decisiones.

Un buen sistema de gestión académico garantiza una mejor organización, para optimizar el rendimiento de los que conforman la comunidad universitaria, e incluso en la calidad de la enseñanza.

Otros estudios relacionados a la gestión, detallan que la determinante de la calidad son los espacios físicos adecuados, un ambiente institucional donde se den relaciones humanas gratas y enriquecedoras, así como la convivencia, calidad de servicio y buena calidad de vida, presentando oferta con opciones recreativas y disponibles para el esparcimiento. (Demicheli, 2009).

Además de los estudiantes los profesores tienen voz que es igual de valiosa, los educadores también conforman como un actor principal en la educación principal, existen estudios que develan opiniones que los profesores tienen al respecto.

En Europa Cardona, Ayesta, Mijangos y Olaskoaga (2009), en su investigación buscaron las opiniones de los docentes sobre la calidad de la educación superior, lo relevante en este estudio en las categorías de opinión, la de mayor frecuencia es sobre el desarrollo de las capacidades de los estudiantes para avanzar en su transformación, satisfacer expectativas de todos (estudiantes, profesores, institución y sociedad) y formar estudiantes que asuman un compromiso social.

Desde la mirada del profesor las opiniones están enmarcadas hacia la función docente, (Arbeláez, 2004), lo que se traduce en la calidad de la enseñanza y del aprendizaje universitario, como lo menciona en su obra Biggs (2006).

Correia y Miranda (2012) detallan que no solamente la calidad de la educación superior se puede medir en el proceso de enseñanza - aprendizaje sino también por los factores que se deben valorar como la gestión universitaria que se observa en el servicio de biblioteca, acción social, servicios académicos, estado de salones de clases, edificio y partes recreativas (Murcia, 2009).

La calidad según los profesores, es desde su experiencia, que permite valorar calidad desde los campos de docencia, gestión e investigación (Lafuente, 2010).

Porter (2005), realiza un análisis sobre la función de la universidad, ya que sus políticas no trascienden las dinámicas para mejorar las instituciones de educación superior, señalando que la calidad de la educación son intentos de elevar la calidad de la universidad, que son expresados en escalas macros de documentos normativos y políticas globales lo cual esto solo está reflejado en el papei, donde no se logra descender y mejorar los ámbitos de la acción diaria y rutinaria.

Buscar esta transformación depende de la sustitución de la pasividad que recluye al talento académico en espacios aislados, que deberían permitir compartir experiencias y capacidades con los estudiantes y con el resto de actores de la universidad. (Porter, 2005, p. 151).

Lo antes descrito nos debe hacer pensar que el gerente que dirige una administración académica debe ser eficiente, para mejorar procesos de atención, administrativos y gerenciales, que pueda llenar las expectativas de los estudiantes.

Las gestiones académicas administrativas son las que manejan planes, programas, proyectos, presupuestos, modelos, mapas, sistemas de información, estrategias, personal, infraestructura, materiales, equipo y otros, lo cual todo lo expresado da pautas para maximizar el logro de los objetivos de la institución.

Figura 2. Niveles de Concreción de la Gestión Educativa y sus tareas



Fuente: Marconi, Jorge. (2012) Curso de Gestión educativa. Honduras, C.A.

Tabares y Miranda (2015) contextualizan y especifican que la **gestión académica** y la **administración educativa**, encamina en lograr que los estudiantes deben aprender y desarrollar competencias que les permitan un desempeño personal, social y profesional, donde los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas, institucionales, gestionar clases y acompañamiento académico.

La **Gestión Administrativa y Financiera** es donde se realizan procesos de apoyo a la gestión Académica, administrar la planta física, recursos y servicios, manejo del talento humano, lo contable y lo financiero.

La **gestión de la Comunidad** es sobre las relaciones de la institución con la comunidad, participación y convivencia, atención educativa a parte de la población con necesidades especiales.

Y la **gestión Directiva**: se centra en la dirección estratégica, cultura institucional, clima y gobierno de la institución y relaciones de su entorno. Por tanto, el gerente de

educación, el equipo directivo debe organizar, desarrollar y evaluar el funcionamiento general de la institución.

Por tal motivo como las gestiones académicas administrativas con las que manejan las pautas que maximiza los logros y metas de una institución, estas se clasifican en:

Gestión Directiva: es la que orienta y promueve la mejora de la institución, dirige las necesidades de la institución para integrar una cultura formativa propia en el marco de la política educativa vigente. Se encarga de que se ejerza el liderazgo y control administrativo de la institución, así mismo actualiza y revisa las dinámicas recreativas, sociales y psicológicas que acompañan al proceso de enseñanza - aprendizaje en la educación.

Según Elizondo (2011) considera que las responsabilidades centrales de un gerente educativo que dirige una institución, sus responsabilidades son:

Construir y crear una visión y misión que comparta con los que participan en los procesos de educación en particular relación con los directores y docentes.

Incentivar de forma tenaz el trabajo en equipo, formando equipos de trabajo que participen con responsabilidad en los procesos de educación.

Debe crear un sentido de pertenencia, para disminuir una resistencia a los cambios, fomentando la apropiación de proyectos y generando participación en el proceso educativo.

Procurar el trabajo interdisciplinario, es vital para la generación de interrelación entre los miembros de las diferentes carreras, ya que su función es trabajar en esa línea.

Debe dirigir, liderar, y facilitar los cambios para iniciar la promoción de cambios educativos.

Desarrollar la autoconciencia, empatía, retroalimentación con arte, establecer límites y flexibilidad hacia las personas.

Debe aplicar y practicar paciencia, tolerancia, respeto, negociación y pragmatismo.

Otros elementos que debe dar lugar es el compromiso, entrega, determinación, disciplina y responsabilidad propia hacia toda acción.

La búsqueda en la acción incansable de hacer realidad los proyectos. (pp. 215-216).

Las anteriores responsabilidades detalladas son las necesidades de una institución universitaria, la cual se podría mencionar tres retos:

Gestión Pedagógica: Es el eje central del proceso de enseñanza - aprendizaje que forma a los estudiantes, y cómo aprenden, implica el desarrollo, actualización y reconsideraciones de la oferta curricular, tomando en cuenta conocimientos y sugerencias de los docentes especializados, profesorado en general y los demás miembros de la comunidad de la institución, y lo que concierne a las formas de evaluación.

Gestión Administrativa: Esta asegura la supervivencia a largo plazo de la estructura general de la Institución, gestiona sus recursos humanos y materiales. Incluyendo los sistemas de registro e información del alumnado y la prestación de servicios complementarios.

Gestión de la Comunidad: Concierno el aspecto social de la educación. Implica promover la participación ciudadana, planes de intercambio, programas que incentiven la investigación, crecimiento profesional y otros aspectos de la comunidad educativa.

La caracterización de cada gestión académica administrativa es identificar la práctica de cada gestión por los directivos, caracterizar los principios que están implícitos y los estilos de cada práctica que son complejos, como el contexto de la realidad universitaria que representa una oportunidad en repensar la manera de consolidar proyectos, programas, planes docentes, investigación y extensión, que pueden ser evaluadas otras formas de ser líder y gestionar el conocimiento y las comunidades de aprendizaje que constituyen la institución.

Estas gestiones tienen diferentes objetivos, tales como:

- a) Procuran el derecho de una educación de calidad y aprendizaje significativo.
- b) Incentivan el financiamiento de la educación en las instituciones de educación.
- c) Priorizar condiciones necesarias para el manejo de las instalaciones de las instituciones.
- d) Abonar los distintos procesos de enseñanza - aprendizaje.
- e) Procurar educación inclusiva
- f) Fortalecer una participación activa y responsable de los profesionales de la educación.
- g) Garantizar el cumplimiento y el respeto de acuerdos asumidos por la institución.
- h) Evalúa procesos y resultados de las actividades de la institución.

Como podemos apreciar, la gestión de la institución es fundamental para garantizar que los estudiantes obtengan oportunidades educativas. Para que les permita desarrollar un pensamiento crítico que requiere en un mercado globalizado y sobresalir en el mercado laboral.

Los gerentes educativos son los encargados de implementar en instituciones públicas y privadas modelos acertados para esta gestión.

Para ello es conveniente conocimientos certificados, sobre aptitud de Liderazgo y Dirección de Centros Educativos. Esto es vital porque radica que el personal directivo en estas instituciones debe estar consciente de la autoridad que le ha sido delegada por parte de las autoridades de Educación, la responsabilidad de generar resultados significativos, crear un ambiente laboral armónico y la obligación de proporcionar información a la comunidad educativa.

Por tanto, los gerentes de educación deben tomar siempre en cuenta la definición de tres líneas teóricas: 1er línea, la universidad se asume como una organización inteligente, 2da línea la universidad es una organización diferente, singular y compleja

y 3er línea supone que la gestión universitaria deberá estar orientada a la búsqueda de la excelencia.

Senge, 1993; De Donini y Donini, 2003; Fallas, 2010, Castells, 2003; Zawacky-Richter, 2009, sugieren que la universidad de hoy no puede seguir siendo una organización que piense y actúe como lo venido haciendo en el pasado, al contrario, debe de dar respuestas coherentes de acorde a las necesidades y los potenciales que poseen las comunidades actuales. Por tanto, la universidad debe exigirse estar atenta a los cambios que experimenta la región y un país, producto de las tecnologías dinámicas y económicas a causa de globalización, donde los modelos de gestión deben ser flexibles y dinámicos que impulse el quehacer cotidiano de forma estratégica haciendo que el aprendizaje y la interacción con sus pilares fundamentales.

Esto exige que los gerentes educativos además de contar con una serie de retos estratégicos para que desarrollen e indiquen el sentido de sus logros, anteponiendo como requisito que sus líderes sean capaces de toma de decisiones pertinentes en la gestión de procesos y recursos necesarios permitiendo materializar los logros en objetivos para la universidad.

Los gerentes directivos deben reconocer de forma permanente que tan bien están ejecutando sus labores, de forma que puedan desempeñarse eficazmente y eficientemente en un marco de mejora continua.

Esto le sugiere a los gerentes educativos que la gestión universitaria está orientada hacia una plataforma teórica-práctica que debe basarse en principios de linealidad (Sistema de Gestión Académica del Estudiante), certeza y orden. Para atender estratégicamente una acreditación de alta calidad y el volumen de sus actividades debe desarrollar renovación de registros calificados, clasificado con certificaciones internacionales que lo acrediten, formación docente de alto nivel, internacionalizar su currículum, entre otros asuntos que actualmente son parte de una larga lista de

competencias que deben tener los gerentes educativos, bajo un pensar lineal y dicotómico.

Por lo anterior el desarrollo estratégico de las universidades actualmente requiere de gerentes educativos capaces de pensar de forma compleja, sistémica, recursiva, holística y dinámica de tal forma que su gerencia sea estratégica en todas sus prácticas cotidianas, situaciones de incertidumbre, caos, resistencia al cambio, desmotivación entre otros escenarios que son constantes en la actualidad.

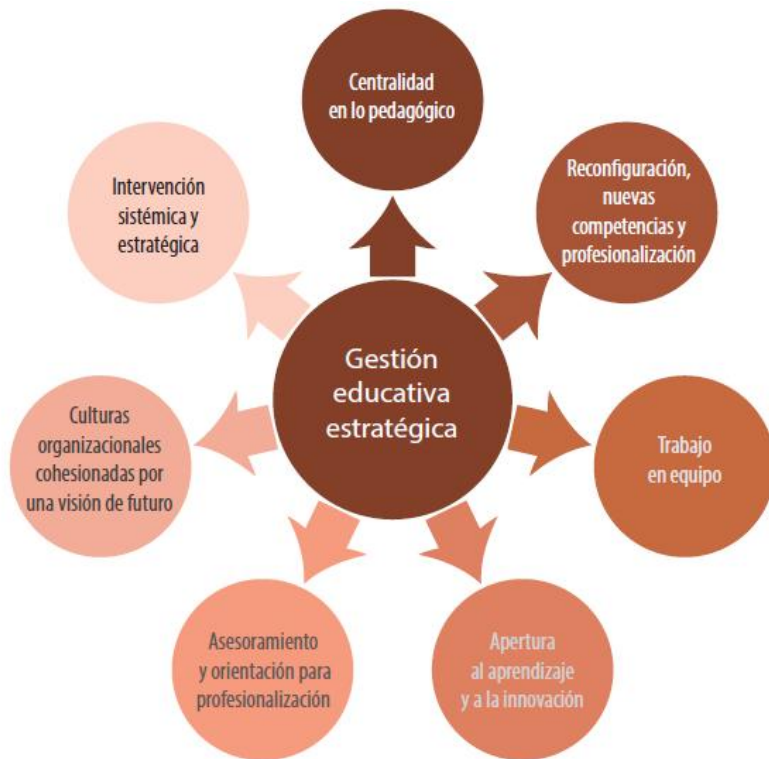
Las universidades de hoy no se pueden basarse en decisiones y actitudes que se lean en claves de certezas o verdades absolutas, sino más bien deben basarse en planes y programas para el azar y no en la linealidad absoluta, es necesario contemplar otras variables como la madurez personal y profesional de los equipos de trabajo, el lugar donde deben impactar, la tecnología, pertinencia de los recursos que se poseen, volatilidad y velocidad de la información, la capacidad financiera de las operaciones, experiencia para implementar proyectos y siempre tomar en cuenta las competencias que representan otras universidades que se están en el entorno.

La gestión es vital para el sector de la educación superior, para mejorar en cuanto a eficiencia y eficacia, para el mejoramiento de la calidad de la educación. La ventaja competitiva de las Instituciones de educación, no sólo son los modelos de gestión de calidad que estén aplicando, sino la calidad de su gestión, que involucra la gestión de la calidad, sus áreas clave: Talento humano, financiera, comercial y tecnológica entre otras.

Siendo la gestión académica administrativa, un criterio clave de la calidad de la gestión en las instituciones de educación, así como su evaluación es un criterio vital por ser un proceso permanente, participativo, dinámico e integral que pueda comprender el valor de las acciones que la institución desarrolla en el cumplimiento de su misión institucional, midiendo el desarrollo de competencias del personal docente, académico

y administrativo antes las metas de la institución en docencia, investigación y extensión, para poder alcanzar una educación de calidad.

Figura 3. Características de la gestión educativa



Fuente: Pozner (2000)

La gestión educativa estratégica según Pozner los Programa Escuelas de Calidad su importancia es la de aportar elementos teórico-prácticos, entre ellos destaca el concepto de gestión educativa, la cual es entendida “[...] como una política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela” (PEC, 2010:64). Detallando los criterios para estos programas:

Centralidad en lo pedagógico, generar aprendizajes para los estudiantes.

Reconfiguración, competencias y profesionalización, comprender nuevos procesos, oportunidades y soluciones a situaciones.

Trabajo en equipo, debe poseer visión compartida sobre hacia dónde se quiere ir y sus concepciones y principios educativos a promover, además de procesos para facilitar la comprensión, planificación, acción y reflexión sobre lo que se quiere hacer y cómo.

Apertura al aprendizaje y a la innovación, debemos de ser capaces de dirigir y resolver sistemáticamente situaciones adversas, generando aproximaciones, aprendiendo de experiencia y de otros, para originar conocimiento trasladándolo a la práctica.

Asesoramiento y orientación para la profesionalización de forma certificada, circuitos para identificar áreas de oportunidad y para generar redes de adaptación e intercambio de veteranías en un plan de desarrollo profesional.

Culturas organizacionales sugieren promover una organización inteligente, con propuestas e inventiva para estimular participación, responsabilidad y compromiso compartido.

Intervención sistémica y estratégica, visibilizar la situación educativa, elaborar estrategias y articular acciones para lograr objetivos y metas que se abordan.

Esta definición y caracterización realizada por Pozner, argumenta que la gestión educativa estratégica su finalidad es proporcionar a la comunidad educativa planteamientos o herramientas teórico-prácticas como la autogestión, planeación y evaluación para realizar acciones de mejoramiento y transformar el contexto escolar, y procesos de enseñanza-aprendizaje.

Estas acciones de mejorar, transformar los contextos educativos, así como los procesos de enseñanza-aprendizaje, para todo país es difícil llegar a la toma de decisiones ya que las competencias necesarias para dirigir en una institución de educación superior no es lo mismo que se requieren para ser docente, por ejemplo. Esto pudo ser aceptado en otros momentos, en la actualidad no es suficiente.

Es vital concebir que los aspectos esenciales de la gestión educativa, no son indiferentes, sino que pueden facilitar o condicionar el cumplimiento de objetivos en la educación. A este aspecto le queda mucho camino por recorrer y profundizar.

La gestión educativa tradicionalmente es un aspecto secundario en una institución, por lo que sus procesos se centran en la administración, pero no profesionalizada, esto se debe en parte a que la gestión educativa está ligada a lo empresarial separándose de lo educativo.

La autonomía institucional en los centros de educación superior, se enfrentan a la toma de decisiones, pero chocan con los modelos de organización y estilos de gestión que están vigentes por tanto es necesario siempre una revisión.

Aguerrondo (1996) pone de manifiesto sobre esta problemática, señalando dos características:

Rasgos del nuevo modelo de gestión y organización de educación.

- 1. Una organización que aprenda**, es una forma actuar de la organización y de gestionar los centros desde el paradigma del aprendizaje institucional y no desde un control, esto quiere decir que reconoce y corrige el error (desvío del objetivo) pero a la vez flexibiliza a la organización para que aprenda un nuevo procedimiento y nuevas respuestas frente a nuevos desafíos. Por tanto, es una organización flexible y heterodirigida, que acepta el desafío del entorno, pero también se aprovecha de esto para una transformación institucional.
- 2. Una gestión que conduzca**, cuando enfrenta los cambios, la institución tiene problemas de resistencia y una falta de flexibilidad. La educación y la cultura tienen un cambio relativamente lento. En el campo de la gestión esto se ve con la probabilidad de que al tomar decisiones se concreta una gestión que demuestra resultados y los dirige hacia los objetivos. Esto se resume en su capacidad de generar y sostener líneas de acción.

Aguerrondo sigue planteando que la gestión y la organización de las instituciones:

Enfrentan la masividad, que exige profesionalizar la gestión, porque la naturaleza del problema cambió, el modelo original es ineficiente y dar respuesta a una crisis de un servicio de características comunes.

Responder por resultados lo que nos hace preguntarnos ¿qué organización y estilo de gestión nos ayudará a obtener resultados eficaces?

Los criterios para saber aplicar las gestiones académicas administrativas de un gerente educacional, es saber liderar, organizar el colectivo académico, docente y los recursos que dispone para enfrentar los desafíos cotidianos.

Ya que para que un gerente educacional pueda gestionar debe cumplir con un criterio vital además de saber liderar, es saber impulsar un proyecto institucional que permita que se alcancen los mejores resultados de aprendizaje para la comunidad estudiantil.

Otro criterio, es que debe saber planificar, comunicar y motivar los recursos humanos de la institución, que son aspectos del tipo pedagógico y didáctico, abierta a la innovación del aprendizaje buscar siempre la asesoría de profesionales con experiencia en el campo, para orientarnos hacia una transformación sistémica, visualizando formar conjuntos factibles, pensando que la institución es una organización flexible o permeable y funcional a los cambios del entorno, adaptables a la educación y capaz de solucionar cualquier problema educativo en dondequiera que este se presente.

Un gerente educativo para aplicar acertadamente los conocimientos para gestionar académicamente y administrativamente debe saber gestionar la calidad de la educación, reto que la sociedad actual demanda a los involucrados en el proceso de acreditación, mejora continua y excelencia de las instituciones educativas.

Transitar en la calidad va a depender de los actores directos, en especial los directivos, porque generan condiciones para el proceso de acreditación de la calidad educativa.

Es complejo, por las muchas aristas, pero con la oportunidad de aportar investigaciones que generen una colisión práctica en la calidad educativa.

Por esto debemos poner atención en las competencias gerenciales que debe tener un directivo de una Institución Educativa de Educación, basándonos en el análisis de las tendencias sobre este tema y la apreciación docente.

Los rasgos de un perfil por competencias gerenciales de los directivos, debe partir de los problemas del contexto y cómo resolverlos y dar lugar al desempeño que se requiere.

El perfil del directivo comprende competencias gerenciales: liderazgo, capacidad de dirección y gestión del cambio. Esta competencia es "un saber integrado derivado de los conocimientos, habilidades y valores que la persona va desarrollando continuamente en su vida, para ser utilizados en su desempeño personal y profesional en los escenarios laborales y sociales en los cuales se desenvuelve" (Núñez et al., 2014, p. 30).

Dentro de la gestión académica de un gerente educativo debe tener o detallar con un buen sistema de gestión educativa como parte de un plan de gestión académica y educativa que garantice mejoras para la institución en el día a día de la institución, que optimice el rendimiento de los gestores e incluso la calidad de la enseñanza.

Dirigir una institución de educación es una tarea muy compleja. Mantener una aceptable rutina educativa, tener quien se ocupe de la parte burocrática de la institución, que son la gestión financiera de la institución.

Los avances tecnológicos en la actualidad, para estas instituciones pueden mejorar sus procesos. El sistema de gestión educativa para los estudiantes sirve, precisamente, para apoyar a la administración y facilitar la gestión de la institución.

Permitiendo mejorar la práctica del alumno y del profesor, siendo necesario desarrollar un portal de relaciones de acuerdo a las exigencias de la institución, para optimizar el cumplimiento de las exigencias del contexto.

Un sistema de gestión de estudiantes es la parte vital que compone un Plan de Mejoras para la institución para realizar gestiones para el sector financiero, que controle pagos, ingresos y cobros (puntuales o recurrentes).

Con este sistema de gestión la institución tiene un mejor control sobre la situación financiera de los estudiantes, los empleados y proveedores.

Debemos destacar que optimiza procesos de principio a fin, aumentando la gestión educativa. Optimiza el manejo de la institución, para simplificar el ecosistema que conforman las instituciones educativas. Una plataforma se adapta a los nuevos procesos académicos, actualizándose a las demandas que surjan.

Nos encontramos a décadas de reflexionar, las preocupaciones e intenciones que son los mismos, indicando que es preciso traducir y llevar a la acción los cambios.

2.3.- Marco contextual, institucional, legal, otros.

Es un proceso por el que el investigador va accediendo progresivamente a la información fundamental para su estudio.

Reseña histórica de Universidad de Ciencias Comerciales (UCC)

La Universidad de Ciencias Comerciales (UCC), es fundada por el Dr. Carlos Narváz Moreira (q.e.p.d.) en el año 1,964 nace como Instituto de Ciencias Comerciales (ICC), aprobado en resolución ministerial No. 824 del 13 de enero de 1,964, concebida para aportar al desarrollo de la educación superior y de formar los mejores Contadores Públicos del país.

En la década de los 80, ICC se conforma como una institución en la formación de técnicos medios del país.

En el año 1,990 con la creación del Consejo Nacional de Universidades de Nicaragua (CNU), el Instituto de Ciencias Comerciales (ICC) introduce solicitud de obtención de cambio de status oficial de Instituto de Ciencias Comerciales (ICC) a Universidad de Ciencias Comerciales (UCC).

El 03 de abril de 1,997, el Consejo Nacional de Universidades de Nicaragua (CNU) autoriza el cambio de categoría académica de Instituto de Ciencias Comerciales a Universidad de Ciencias Comerciales.

En el año 2014 presenta una oferta académica de 21 carreras a nivel de Técnico Superior, Licenciaturas, Ingenierías, Arquitectura y Doctor en Medicina Veterinaria y Zootecnia que se imparten en los turnos Diurno, Sabatino y Dominical.

En la actualidad UCC cuenta con tres campus de estudio ubicados en los departamentos de Managua, León, Matagalpa y el Hotel Escuela “Palmeras Resort” ubicado en el municipio de Masachapa.

En marzo del año 2015 se entrega oficialmente el informe de Autoevaluación Institucional con fines de mejora a miembros del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA), donde participaron los miembros de la comunidad educativa de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC).

La (UCC) institución educativa privada que visualiza su acción académica en desarrollar una estructura curricular semiflexible como una alternativa para que los estudios profesionales posibiliten la formación interdisciplinaria del estudiante, así como su vinculación con el entorno social y profesional, promoviendo la innovación en el proceso educativo.

El modelo educativo se apoya en la flexibilidad curricular y competencias profesionales, consistentes y viables. Apropriadadas para disminuir la distancia entre formación profesional - ejercicio profesional, teoría – práctica y conocimiento – habilidad siendo el eje principal es el estudiante.

El modelo educativo de UCC, se basa en las teorías constructivistas y cognitivas tomando en cuenta el desarrollo psicosocial del individuo, romper el carácter rígido del currículo tradicional o enciclopédico posibilitando la interdisciplina, correspondencia entre estudiantes y docentes para un aprendizaje cooperativo.

Elementos corporativos: Misión y visión

La Misión y Visión de UCC según su modelo educativo se centra en:

Educación para la vida. Aprendizaje centrado en el estudiante. Currículo semi flexible.

Educación para la vida: aquí está integrado por programas centrados en el aprendizaje para desarrollar habilidades que son útiles a lo largo de la vida.

Aprendizaje centrado en el estudiante: el proceso de aprendizaje gira en torno al estudiante, orientado al constructivismo y experiencia.

Currículo semiflexible: promueve un aprendizaje por las distintas modalidades de estudio independiente, investigación, cultura y deportes vinculándose con su entorno por medio de su práctica profesional curricular. Siempre dentro del modelo educativo de UCC, la formación docente es flexible, creativa y dinámica esto conlleva a formar docentes con actitud hacia la investigación con disposición permanente al aprendizaje autónomo, adaptación y colaboración al proceso educativo permanente dentro aspectos éticos.

Política de calidad de UCC

La Universidad de Ciencias Comerciales dentro de su organización contempla un sistema de Aseguramiento de la Calidad para gestionar procesos de mejora continua. La evaluación asegura que los sistemas de calidad, basados en la recolección y sistematización de información para contrastar esos datos con los estándares o criterios predeterminados para sujetarse a un análisis que en futuras acciones aseguren los niveles de calidad y alcanzar los niveles que se exigen.

Un sistema de Aseguramiento de la Calidad nos enfatiza hacia una acreditación o garantía pública de calidad para ser una institución de educación superior de calidad.

El Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación es el ente rector y máxima autoridad del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación, creado mediante la Ley 704 publicada en La Gaceta Diario Oficial número 172 del 12 de septiembre de 2011.

El CNEA su misión es ayudar a alcanzar la calidad de la educación nicaragüense y brindar reconocimiento a las instituciones del sistema que se esfuerzan por lograr esos niveles de calidad.

En este sistema participan entidades estatales no académicas, colegios profesionales, representantes de empleadores, asociaciones profesionales y científicas, asociaciones gremiales y de padres de familia, de conformidad con su naturaleza y propósitos, en las instancias y mecanismos establecidos por la Ley 704 o determinados por el CNEA.

El CNEA promueve la cultura de evaluar y vela por asegurar calidad del Sistema Educativo Nicaragüense mediante procesos de evaluación institucional, acreditación y evaluación de resultados.

Cada institución universitaria, dentro de su organización, debe tener un sistema de aseguramiento de calidad que permita gestionar procesos encaminados a mejorar; su forma de organización y funcionamiento que establece cada institución en ejercicio de su autonomía.

Esta investigación se desarrolla en el país de Nicaragua en el departamento de Managua, capital de Nicaragua, en la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC), universidad privada, en la sede de Managua. Universidad de carácter oficial y cuenta con dos sedes más ubicadas en el departamento de Matagalpa y departamento de León.

La sede principal de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) en Managua se ubica en el casco urbano de Managua región del Pacífico en Nicaragua, Barrio Isaías

Gómez, frente al costado oeste del Polideportivo España, cuenta con amplias instalaciones ideal para las actividades docentes y pedagógicas.

Objetivos institucionales de la UCC

Los objetivos institucionales, que se detallan:

Formar profesionales líderes que contribuyan al desarrollo sostenible del país, con competencias científicas y tecnológicas bajo un compromiso ético y con el medio ambiente.

Ofertar programas de grado y posgrado basándose en las necesidades de la educación superior del país, para formar profesionales competitivos en las áreas científicas y sociales que demanda la nación.

Fortalecer la educación virtual para el apoyo de los programas académicos.

Garantizar una planta docente altamente calificada y comprometida con la misión.

La información que se detalla a continuación hace parte de la presentación en contexto de la Institución Educativa Universidad de Ciencias Comerciales.

Según el Tercer Estudio Regional, Comparativo y Explicativo de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura “Recomendaciones de Políticas Educativas en base al TERCE”, 2016, en América Latina de acuerdo al nivel de desarrollo de los sistemas educativos exige de primer instancia establecer un modelo educativo para clasificar los desafíos por dicho modelo educativo, contar con un marco referencial para estructurar una visión en función del desarrollo del sistema educativo.

Organizar un sistema educativo surge para en los años 60, para entender y clasificar las etapas de un nivel educativo y el desempeño docente. Pero actualmente en pleno siglo XXI los desafíos son totalmente distintos, donde debemos establecer marcos conceptuales para comprender el avance de los sistemas educativos construyendo enseñanza, consolidando la profesión docente, directiva y resultados de aprendizaje.

En base a este estudio del TERCE - 2016, ofrece la perspectiva de que las políticas educativas debe tomar en cuenta el desarrollo del sistema educativo, deben ser armonizadas con la realidad social, política, económica y cultural del país, por tanto deben ser graduadas, reguladas y consistentes, ya que deben ir cambiando a medida que se avanza en el desarrollo del país, por tanto los tomadores de decisiones en estas políticas deben estar preparados en estas gestiones, analizando que no deben saltarse etapas del desarrollo educativo.

Comprometidos al mejoramiento de la capacidad institucional para responder a las necesidades locales, nacionales, regionales y globales, donde la prioridad es la formación de profesionales capaces de construir una sociedad más justa y equitativa, basada en la solidaridad, el respeto a los derechos humanos, al medio ambiente y el uso compartido del conocimiento y la información.

Actualmente las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua deben y tienen la responsabilidad y el desafío de contribuir en la transformación y desarrollo, social, político y económico del país. La UCC como parte de los IES, también está en un proceso de mejorar continuamente en la aplicación de gestiones académicas administrativas de acuerdo a las necesidades de su comunidad educativa, proponiendo realizarlas de forma acertada, en tiempo, ágil y oportuna.

El contexto nacional e internacional aporta para establecer lineamientos estratégicos que ayudan a la formación con calidad y pertinencia, la investigación de acuerdo a la necesidad del entorno, incentivar la vinculación universitaria e internacionalizar un currículo que desarrolle las competencias para la vida.

La gestión académica administrativa abarca conocimientos, habilidades y experiencias de la comunidad de la institución para la que trabajan además de los mecanismos y habilidades de los empleados en la tarea educativa, según el modelo educativo institucional.

Tomando en cuenta sobre esta realidad socio educativa en Nicaragua, expresa en la Constitución Política de la República de Nicaragua, en su Artículo 125 establece la autonomía financiera, orgánica y administrativa de la Educación Superior, así como la libertad de cátedra y obliga al Estado a promover la libre creación, investigación y difusión de las ciencias, las artes y las letras.

Que la autonomía universitaria, por la que se ha luchado en Nicaragua desde hace años, implica la capacidad de la Universidad para formular su propia legislación interna, designar sus autoridades, autogobernarse y planificar su actividad académica, así como disponer de sus fondos con entera libertad.¹

Donde hace constar esta Ley No. 89 en su capítulo II, Artículo No. 8 que expresa lo siguiente:

Las Universidades y centros de Educación Técnica Superior del país gozarán de autonomía académica, financiera, orgánica y administrativa, entendidas de la siguiente manera:

1. Autonomía docente o académica: implica que pueden por sí misma nombrar y remover el personal docente y académico, por medio de los procedimientos y requisitos que ellas mismas señalen; seleccionar a sus alumnos, mediante las pruebas y condiciones necesarias; elaborar y aprobar sus planes y programas de estudios y de investigación, etc.
2. Autonomía Orgánica: implica que proceden libremente a integrar sus distintos órganos de gobierno y a elegir sus autoridades.
3. Autonomía administrativa: implica disponer en todo cuanto se refiere a la gestión administrativa y al nombramiento del personal administrativo correspondiente.

(Muñoz, 2019)¹LEY DE AUTONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Ley No. 89 de 5 de abril de 1990. Publicado en La Gaceta No. 77 de 20 de abril de 1990

4. Autonomía Financiera o Económica: implica la elaboración del presupuesto interno y la gestión financiera, sin perjuicio de la rendición de cuenta y fiscalización, a posterior, por la Contraloría General de la República.

y Artículo No. 9, inciso No.5 detalla: Aprobar sus propios Estatutos y Reglamentos.

Los Reglamentos que regulan los proceso académicos en la Universidad de Ciencias Comerciales, elaborados y actualizados en el mes de julio 2017, reformados en el año 2022, todo dentro del marco del Proceso de Verificación de Obligaciones (PVO) - Acreditación de Mínimos de Calidad y las reformas de Ley para las Instituciones de Educación Superior (IES), el cual actualmente la Universidad está en gestión de acreditación, toma en importancia la aplicación por parte de la Comunidad Universitaria de nuestra casa de estudios, considerando las siguientes reformas de Ley:

LEY Nº. 1087, Ley de Reformas y Adiciones a la **Ley Nº. 704**, Ley creadora del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación y Reguladora del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, del 27 de octubre de 2021.

LEY No. 1088 de Reconocimiento de Títulos y Grados Académicos de la Educación Superior y Técnico superior, del 27 de octubre de 2021.

LEY No. 1114 Ley de Reforma a la Ley Nº. 582, Ley General de Educación y de Reforma y Adición a la Ley Nº. 89, Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, del 06 de abril de 2022.

Para dicha reglamentación, aplicando reformas en el año 2022, se generaron los siguientes reglamentos:

Modelo Educativo de la Universidad de Ciencias Comerciales, en el marco de la actualización y determinación del enfoque para este Modelo Educativo, en él se detallan los elementos necesarios y esenciales para que el proceso de enseñanza–aprendizaje se desarrolle acatando los elementos didácticos, pedagógicos, sociales y humanos que se deben tomar en cuenta en la

formación de los profesionales que generación tras generación toman las riendas de las instituciones públicas y privadas de nuestro país.

Normativa de Registro Académico, el departamento de registro es una de las áreas más sensibles de la universidad por contener la información esencial de la vida académica estudiantil, lo cual requiere de un manejo profesional, técnico y administrativo. Este departamento depende orgánicamente de la secretaría general de la universidad y es donde deben estar inscritos todos los movimientos de enseñanza aprendizaje a través de los resultados obtenidos por el estudiante, desde su ingreso a la misma, pasando por todas las etapas de formación ya sea de grado, educación a distancia, posgrado, educación continua o cualquier otra modalidad de estudio.

Normativa de la Jornada Universitaria para el Desarrollo Estudiantil e Investigación (JUDI), tiene como una de sus funciones principales la INVESTIGACIÓN, cuya acción estratégica para el fomento de la misma se realiza a partir del desarrollo de la JORNADA UNIVERSITARIA DE DESARROLLO ESTUDIANTIL E INVESTIGACIÓN (JUDI), que de forma anual se desarrolla con el fin de promover las competencias de los estudiantes y docentes como investigadores, con habilidades de escritura científica y capaces de generar conocimiento.

Reglamento de Títulos Académicos, la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC) en uso de sus facultades y con el propósito de administrar correctamente el registro de los título obtenidos por los graduados de pregrado, grado y posgrado y en cumplimiento de la Ley 1088 “LEY DE RECONOCIMIENTO DE TÍTULOS Y GRADOS ACADÉMICOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y TÉCNICO SUPERIOR”, Ley que establece la creación del Registro Nacional de Títulos y Grados Académicos bajo la Instancia del Consejo Nacional de Universidades (CNU) con la finalidad esencial de la inscripción, consulta, verificación y certificación de títulos de las emitidos por las Instituciones Educativas antes mencionadas.

Normativa de Planificación y Evaluación, establecer los lineamientos básicos para la realización de los procesos institucionales de planeación y

evaluación en la Universidad de Ciencias Comerciales. Estos procesos son imprescindibles para el buen funcionamiento institucional, ya que a través de ellos se establece el camino a seguir y se mide el grado en el cual, se están logrando los objetivos establecidos.

Marco Curricular General, en este aspecto en el marco curricular su objetivo es realizar actualizaciones curriculares que respondan con pertinencia a las necesidades del mundo globalizado, con programas académicos que no se limiten a transmitir conocimientos estáticos y rígidos sino aprendizajes significativos, con el fin de formar saberes cognitivos, actitudinales y procedimentales en los estudiantes, para ofrecer soluciones reales en los diferentes contextos donde se desenvuelven.

Reglamento de atención y bienestar estudiantil, que define las pautas para la organización y desarrollo de actividades culturales, deportivas, atención psicológica, voluntariado social, becas y otros servicios de apoyo al estudiante, que contribuyen a su formación integral y propiciar permanencia en la Universidad; el objetivo es orientar a la comunidad de la UCC sobre la utilización de los diferentes servicios de apoyo que se realizan desde la coordinación de Bienestar Estudiantil.

Reglamento de las prácticas de formación profesional, forman parte integral de los planes de estudios y constituyen una forma organizativa del proceso enseñanza aprendizaje, se aplican los principios didácticos de la combinación del estudio con el trabajo y la vinculación de la teoría con la práctica, como parte del proceso de contribuir a la formación de los profesionales, según la estructura de las carreras existentes en la UCC.

Reglamento de Posgrado, con apego a la Ley 1088 y a la Resolución 11-2021 del Consejo Nacional de Universidades (CNU), la finalidad de contribuir y propiciar el logro de la excelencia académica en la formación profesional, mediante el estudio sistemático, la investigación y la proyección social, acorde con los valores, misión y visión de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC).

Reglamento para la función docente, establecer regulaciones académicas de fácil comprensión y aplicación, que garanticen las condiciones básicas para el ingreso, permanencia y evaluación del desempeño docente en las actividades académicas y administrativas.

Reglamento de Régimen Académico Estudiantil, con apego a la Ley 1088 y a la Resolución 11-2021 del Consejo Nacional de Universidades (CNU), establece y jerarquiza las normas académicas que rigen el desarrollo armónico de la vida estudiantil y todos los aspectos normativos que la envuelven, establece normativas específicas y unidades de medidas académicas de fácil comprensión y aplicación que coadyuven a garantizar la calidad científica y humanística del futuro profesional de la Universidad de Ciencias Comerciales.

Reglamento de Proyección Social, este reglamento dispone normas básicas que orientan y regulan las funciones y actividades de Proyección social. Desarrollar mecanismos que coadyuven a las necesidades de la comunidad y puedan aportar soluciones en las áreas sociales, económicas, educativas, tecnológicas y culturales, ejecutando proyectos consistentes y vinculados con la declaración de la misión de la Universidad de Ciencias Comerciales, vinculando la docencia y la investigación con la proyección social, para contribuir al desarrollo social, coordinando acciones con extensión cultural para fortalecer los proyectos sociales.

Reglamento de Biblioteca Servicios de Información, en este reglamento sirve de apoyo y fortalecimiento en el proceso enseñanza aprendizaje, en la docencia y la investigación. La Biblioteca constituye el principal recurso de información para el desarrollo del currículo que ofrece esta Institución, el que fortalece las capacidades tanto de los docentes como la del estudiantado.

Reglamento general de investigación, innovación y transferencia de UCC, una de sus funciones sustantivas es la Investigación, este reglamento tiene como objeto regular la organización y desarrollo de la función de investigación, desarrollo, innovación y transferencia de la universidad, así como las actividades que la integran y que se realizan por la comunidad universitaria.

Reglamento de uso y manejo de laboratorios y centros de prácticas, establece los requisitos generales para regular el funcionamiento, buen uso y manejo de los Laboratorios y Centros de Prácticas de la Universidad de Ciencias Comerciales (UCC), a fin de complementar y fortalecer la formación académica de los estudiantes, contribuyendo así, al desarrollo del modelo educativo, práctica, ciencia y la tecnología en beneficio de la academia, investigación y proyección social.

Sin duda la lista de desafíos en este contexto es interminable, pero se trata de recoger y describir en estos reglamentos los elementos necesarios para que todos los involucrados en el proceso educativo conozcan su rol y lo realicen tomando como referencia los fundamentos para que se logre un aprendizaje constructivista. Con esto podremos dirigir nuestros esfuerzos de manera colegiada y asegurando sentar las bases del papel de la educación superior para el desarrollo de la sociedad nicaragüense.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.- Tipo de Investigación

Esta investigación por su forma de investigación en su método de recopilación y análisis de datos se conjunta la investigación documental con la de campo, con la finalidad de profundizar en el estudio del tema propuesto para tratar de cubrir todos los posibles ángulos de una exploración. La recopilación de información documental no ayuda a fundamentar los antecedentes del fenómeno en estudio, y con base en ellos, se diseñan los métodos de investigación e instrumentos de recopilación que se aplicarán directamente en el campo donde se presenta el hecho a investigar.

En atención al tratamiento del tema, así como desarrollo de la investigación, es del tipo multidisciplinaria que se deriva de un planteamiento central, en la realización de estos estudios intervienen varias disciplinas afines o diferentes entre sí, que aportan sus propios métodos y técnicas de estudio. Los resultados obtenidos afectan a todas las disciplinas que participaron.

Este estudio es de enfoque cuantitativo de investigación cuyo planteamiento obedece a un enfoque objetivo de una realidad externa que se pretende describir, explicar y predecir en cuanto a la causalidad de sus hechos y fenómenos. Se requiere de un método formal de investigación de carácter cuantitativo, en el que la recolección de datos es de tipo numérico, estandarizado y cuantificable mediante los procedimientos estadísticos que usa, el cual consiste en aplicar un instrumento, a escalas de opinión, a lo estudiantes de la carrera de ingeniería civil de la universidad de ciencias comerciales - sede Managua.

Los datos que se obtengan se tabularan, en tablas en un software de excel, para generar gráficos estadísticos para su posterior análisis, donde se representa los hechos, acontecimiento o fenómeno por medio del lenguaje, gráficas o imágenes de tal manera que se pueda tener una idea cabal del fenómeno en particular, incluyendo sus características, sus elementos o propiedades, comportamientos y particularidades por todo esto este estudio es de carácter descriptivo.

Este tipo de estudio es práctico por tratar de presentar situaciones, casos y fenómenos reales que surgen de la problemática cotidiana de las empresas o la comunidad, la práctica profesional y la experiencia empírica del estudiante en su disciplina de estudios.

3.2.- Área de estudio

Universidad de Ciencias Comerciales - Sede Managua, ubicada en el Distrito No. I del departamento de Managua, Nicaragua. Barrio Isaias Gómez Frente al costado oeste del Polideportivo España.

3.3.- Unidades de Análisis: Población y Muestra: tamaño de la muestra y muestreo.

Unidad de Análisis: Gestiones académicas administrativas.

Población y muestra: Población de 70 estudiantes, de muestra fueron 29 estudiantes activos de los turnos diurno y sabatino en que se oferta la carrera de Ingeniería Civil en la Universidad de Ciencias Comerciales - Sede Managua.

También se entrevistaron a 3 gerentes de educación de la institución, que por su posición de jerarquía pueden autorizar gestiones académicas administrativas

3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Revisión y análisis documental relacionada al tema de estudio, Ley de la Constitución Política de la República de Nicaragua, en su Artículo 125 establece la autonomía financiera, orgánica y administrativa de la Educación Superior, así como la libertad de cátedra y obliga al Estado a promover la libre creación, investigación y difusión de las ciencias, las artes y las letras.

Reglamentos académicos activos de la Universidad de Ciencias Comerciales - Sede Managua.

En la recolección de la información, se aplicaron dos entrevistas una dirigida a tres colaboradores con cargos de dirección y la segunda entrevista a estudiantes de la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, inscritos en el periodo de enero a junio 2023. (Ver anexos).

3.5.- Confiabilidad y validez de los instrumentos.

Información primaria, todo lo relacionado a fuentes documentales (literatura recomendada sobre gestión educativa, administración educativa, políticas educativas, y metodología – didáctica en el proyecto educativo, temática relacionada al tema, hechos en el istmo latinoamericano, estudios sobre (experiencias docentes y administrativos) recoger esta información para clasificar y seleccionar.

Se aplicaron entrevista a gerentes educativos y estudiantes, para recopilación de datos (en desarrollo realizando trabajo de campo) el tipo de entrevista será estructurada las preguntas estarán enmarcada dentro de los ámbitos preguntas generales y fáciles, preguntas complejas, preguntas sensibles y preguntas de cierre, lo que se busca es que las respuestas estén en el ámbito de antecedentes, de opinión y de conocimiento, todas las posibles preguntas estarán sujetas a conceptos y las dimensiones que cada entrevistado a través de sus respuestas nos pueda proporcionar, esta información valiosa de los principales protagonista de la disciplina de este estudio nos permitirá aproximarnos de manera real al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Las preguntas fueron enviadas a gerentes educativos y estudiantes por vía correo electrónico (formularios de Gmail) enviando el link, para ser respondidas por vía correo electrónico y por WhatsApp, quedando el resultado grabado de forma automática (estos resultados son los que se lograron el llenado), los resultados se mostraron en tablas que se elaboraron en Microsoft Excel para contabilizar las respuestas. Los

estudiantes y gerentes educativos que participaron en este llenado de preguntas fueron informados por qué y para que, de esta actividad, consintiendo el llenado.

Los estudiantes por no ser originarios del departamento de Managua, presentaron más dificultades en el llenado de las respuestas por problemas de datos o faltas de conexión de internet, esto generó espera en el llenado de la encuesta, en cuanto a los gerentes educativos seleccionados solo lo llenó uno.

El llenado de las entrevistas no se pudo evidenciar por fotografías ya que lo llenaban desde su lugar de origen.

Solo se observó la interacción y uso de las gestiones académicas administrativas de parte de los estudiantes.

La entrevista para estudiantes consta de 37 preguntas y para los gerentes educativos 44 preguntas.

Para el llenado de las entrevistas se seleccionaron los formularios de Google, por considerarse de llenado óptimo y accesible, por su facilidad de compartir el link de los mismos ya fuera por vía correo electrónico y WhatsApp común de celular.

Los gerentes educativos encuestados que fueron 3 (Vicerrectora, Dirección Académica y Coordinador de Carrera, sólo uno contestó el Coordinador de Carrera accediendo al link, llenando la entrevista sin problemas de acceso a señal de internet.

En síntesis, la confiabilidad está sustentada en el 100% de la muestra abarcada, de igual manera, en la aplicación de las entrevistas dirigidas a los distintos sujetos de estudio, además se recopiló los fundamentos para la implementación de los criterios para la aplicación de las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

3.6.- Procesamiento de datos y análisis de la información.

Procesar los datos es un proceso donde el investigador supervisa la recolección de datos, presentándose en forma resumida. Son tres etapas: recolección y entrada, procesamiento y presentación.

El link de la entrevista se puso a disponible en línea, para que el llenado quedará guardado el resultado de forma automática. Los estudiantes y gerentes que llenaban el consentimiento informado y procedían con la encuesta.

Para la recopilación de esta información nos apoyamos en métodos empíricos como:

La encuesta y

Revisión documental

3.7.- Operacionalización de las variables.

Tabla 4. Operacionalización de Variables

Objetivos	Variable	Tipo de Variable	Definición conceptual	Dimensión operacional	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Determinar la operatividad de las Gestiones académicas administrativas.	Operatividad de las Gestiones	Independiente	Conjunto de actividades encaminadas a facilitar la transformación de las condiciones institucionales con espíritu de renovación, controversia y de "investigación" según Zamboni y Gorgone (2003).	Estos sistemas de gestión académica para estudiantes su objetivo principal es su implementación para enfocarse en: Sistematización de las gestiones de los estudiantes desde su inscripción a la carrera hasta finalizar su programa curricular.	Entrevista Vice rectoria academica.

				<p>Proporciona información para la toma de decisiones académicas institucionales y ministeriales.</p> <p>Administra y hace trabajos de forma eficiente en la institución sea cual sea el sistema de gestión académica de estudiantes que se seleccione.</p> <p>Proporcionar a los estudiantes herramientas para esta gestión y administración de sus necesidades y materiales.</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Ofrece información pertinente de los estudiantes en el proceso de su carrera, en tiempo y forma para consultarlo las veces que sea necesario.</p> <p>Facilita información al personal administrativo, académico y docente.</p> <p>Ayuda al trabajo administrativo para poder atender acertadamente al estudiante y brindar información veraz y eficaz.</p>	
--	--	--	--	---	--

				El estudiante puede registrar sus notas para que la información quede respaldada y no se pierda.	
Clasificar las gestiones académicas administrativas.	Clasificar las gestiones	Dependiente	Las gestiones académicas administrativas son las que manejan las pautas que maximizan los logros y metas de una institución.	Gestión Directiva Gestión Pedagógica Gestión Administrativa Gestión de la Comunidad	Estas gestiones tienen diferentes objetivos, tales como: <ul style="list-style-type: none"> i) Procuran el derecho de una educación de calidad y aprendizaje significativo. j) Incentivan el financiamiento de la educación en las instituciones de educación.

- | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none">k) Priorizar condiciones necesarias para el manejo de las instalaciones de las instituciones.l) Abonar los distintos procesos de enseñanza - aprendizaje.m) Procurar educación inclusivan) Fortalecer una participación activa y responsable de los profesionales de la educación.o) Garantizar el cumplimiento y el respeto de acuerdos asumidos por la institución. |
|--|--|--|--|--|---|

					p) Evalúa procesos y resultados de las actividades de la institución.
Establecer criterios para aplicar las gestiones académicas.	Criterios de aplicación	Dependiente	Los criterios para saber aplicar las gestiones académicas administrativas de un gerente educacional, es saber liderar, organizar el colectivo académico, docente y los recursos que dispone para enfrentar los desafíos cotidianos.	Según Elizondo (2011) considera que las responsabilidades centrales de un gerente educativo que dirige una institución, sus responsabilidades son: <ul style="list-style-type: none"> Construir y crear una visión y misión. Incentivar de forma tenaz el trabajo en equipo. Crear un sentido de pertenencia. Procurar el trabajo interdisciplinario. 	Revisión de Curriculum Vitae. Aplicación de Entrevista Dirección Académica.

				<p>Debe dirigir, liderar, y facilitar los cambios.</p> <p>Desarrollo del eclecticismo.</p> <p>Aplicar el pragmatismo.</p> <p>Asumir responsabilidad propia hacia toda acción.</p> <p>Hacer realidad los proyectos.</p>	
Implementar los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas	Implementar los criterios	Dependiente	La gestión educativa estratégica según Pozner los Programa Escuelas de Calidad su importancia es la de aportar elementos teórico-prácticos, entre ellos destaca el concepto de gestión educativa, la cual es entendida “[...] como una	<p>Centralidad en lo pedagógico, generar aprendizajes para los estudiantes.</p> <p>Reconfiguración, competencias y profesionalización, comprender nuevos</p>	<p>Sistemas de Gestión Académica del Estudiante (SIAGES)</p> <p>Entrevistar a los usuarios del sistema SIAGES.</p>

			<p>política desde el sistema para el sistema; marca las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas que aterrizan en la escuela” (PEC, 2010:64).</p>	<p>procesos, oportunidades y soluciones a situaciones.</p> <p>Trabajo en equipo, debe poseer visión compartida sobre hacia dónde se quiere ir y sus concepciones y principios educativos a promover, además de procesos para facilitar la comprensión, planificación, acción y reflexión sobre lo que se quiere hacer y cómo.</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Apertura al aprendizaje y a la innovación, debemos de ser capaces de dirigir y resolver sistemáticamente situaciones adversas, generando aproximaciones, aprendiendo de experiencia y de otros, para originar conocimiento trasladandolo a la práctica.</p> <p>Asesoramiento y orientación para la profesionalización de forma certificada, circuitos</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>para identificar áreas de oportunidad y para generar redes de adaptación e intercambio de veteranías en un plan de desarrollo profesional.</p> <p>Culturas organizacionales sugieren promover una organización inteligente, con propuestas e inventiva para estimular participación, responsabilidad y compromiso compartido.</p>	
--	--	--	--	--	--

				Intervención sistémica y estratégica, visibilizar la situación educativa, elaborar estrategias y articular acciones para lograr objetivos y metas que se abordan.	
--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

La recolección de datos se realizó de enero a junio 2023, se realiza en un contexto trivial, se considera trivial, en enero 2023 inicia un permiso humanitario también conocido en inglés como "parole" se usa para traer a alguien que de otra manera sería inadmisibile a los Estados Unidos, por un período temporal debido a una emergencia y una razón humanitaria urgente o un beneficio público significativo. Con este permiso, la persona extranjera puede ingresar legalmente a Estados Unidos y permite que el ciudadano pueda estar y trabajar legalmente por dos años, es una de las medidas tomadas con el objetivo de que se reduzca la migración irregular, no solo de nicas, sino también de cubanos y haitianos.

Además de la creación de la Ley Parole, una lenta recuperación económica ocasionada por una guerra entre Rusia y Ucrania que inicia el 24 de febrero 2023 provoca que los precios de venta del combustible, gas y petróleo ocasionen un valor máximo en siete años, por encima de los 100 dólares el barril. Ahora, llenar el tanque de gasolina es un auténtico lujo. Esto favorece un freno económico y aumento de precios, alterando fundamentalmente el orden económico y geopolítico mundial, si se produjeran una transformación del comercio de energía, una reconfiguración de las cadenas de abastecimiento y una fragmentación de los sistemas de pagos, y si los países se replantearan la composición de sus tenencias de monedas de reserva. El agravamiento de la tensión geopolítica acrecienta los riesgos de fragmentación económica, sobre todo en materia de comercio y tecnología.

Ante lo detallado podríamos pensar en que nos afecta como universidad ?? bueno en el periodo de estudio de enero a junio 2023 se experimenta una excesiva migración de estudiantes de la universidades en Nicaragua, tutores de los estudiantes o maestros horarios que impartían clases en la universidades, esto ha obligado a que la institución

esté bajo la dirección de equipos académicos y profesionales que su permanencia no es estable, no se contempla la importancia del currículo, que requiere de distinciones al usarlo, donde proyectan una planificación de carga horaria de docente de forma genérica y no articulada con los requerimientos de la asignatura y las necesidades del currículo actual, cabe mencionar que actualmente la dirección o el equipo académico y de profesionales en turno, la dirección evidencia poca o nula experiencia en el manejo curricular, modificaciones y actualizaciones a los programas de estudio que se deben aplicar.

De tal forma que para la toma de decisiones actualmente lo realizan de forma repetitiva o mecánica, el porqué de esta expresión, ya que toda esta actividad académica es de acuerdo a manejos administrativo académico anteriores, pero sin analizar y tomar en cuenta que en su momento el contexto en que se desarrollaron y los soportes para tales direcciones eran lo ideal. Se reflexionará, ¿qué tiene que ver la operacionalización de las gestiones académicas administrativas con la currícula? Bueno una buena operacionalidad de la gestión académica administrativa es vital para organizar y coordinar diferentes problemas educativos de una institución. El personal que está a cargo de que la operatividad de estas gestiones sea fluida, debe aplicar principios y estrategias que sean diseñados para que los procesos sean efectivos y que promuevan la calidad educativa en la enseñanza.

Rioco Molano (2016), la introducción de la gestión por procesos en la Instituciones de Educación Superior permite reconocer la existencia de un “usuario” más allá de las necesidades del sistema, que permita revisar de forma permanente el proceso educativo donde debe ofrecerse a los usuarios del sistema educativo un servicio de calidad (P.61)

Para realizar este documento e identificar la operatividad de las gestiones académico administrativas que se desarrollan en conjunto con el uso de las nuevas tecnologías, se

revisan datos adquiridos de las encuestas realizadas, con el fin de cotejar el aporte teórico con lo indagado y la realidad que se encuentra la Universidad. Se aclara que los datos pueden ser usados en futuras investigaciones, debido a que permiten la indagación de otro tipo de problemáticas o que se relacionen. Una óptima gestión académica administrativa, permite optimizar los procesos investigativos, financieros, administrativos y académicos pedagógicos, el desarrollo de estas gestiones es para facilitar nuevos espacios para la interacción y optimización de los procesos internos.

Los instrumentos de recolección de información se pueden apreciar en la lista de anexos y hacen referencia a: entrevista a estudiantes de la carrera de Ingeniería Civil de ambos turnos sabatino y diurno de forma presencial y virtual y gerentes de la educación de la universidad.

Objetivos Específicos:

Clasificar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

Las gestiones académicas administrativas con las que manejan las pautas que maximiza los logros y metas de una institución, estas se clasifican en:

Gestión Directiva: es la que nos orienta y promueve a mejorar la institución, ya que dirige las necesidades de la institución donde integra una formación basada en el marco de la política educativa vigente. En esta gestión entra en juego entran las responsabilidades del gerente educativo, en este caso serían vicerrectoría académica, dirección académica y coordinador de carrera que según Elizondo (2011), sus responsabilidades debe: Crear las condiciones que la misión y visión se comparta en los proceso educativos, crear sentido de pertenencia para aceptar los cambios generando proyectos para la participación en el proceso educativo, procurar el trabajo interdisciplinario, saber dirigir, liderar y facilitador de los cambios en la educación, ser empático, autoconsciente, paciente, tolerante, respetuoso de las líneas de jerarquía, y vitalmente pragmático. En estas

numerosas responsabilidades mencionadas no se pudo obtener una evaluación ya que el formato de entrevista destinados a los gerentes educativos solo contesto el coordinador de la carrera donde se apuntala en un 100% de estar de acuerdo en todas sus respuestas, esto es una limitante en el estudio porque dentro de sus niveles jerárquicos que son vicerrectoría académica y dirección académica sus jefes inmediatos no hay respuesta para establecer que si ese 100% de estar de acuerdo en el test evaluativo sea el que corresponda.

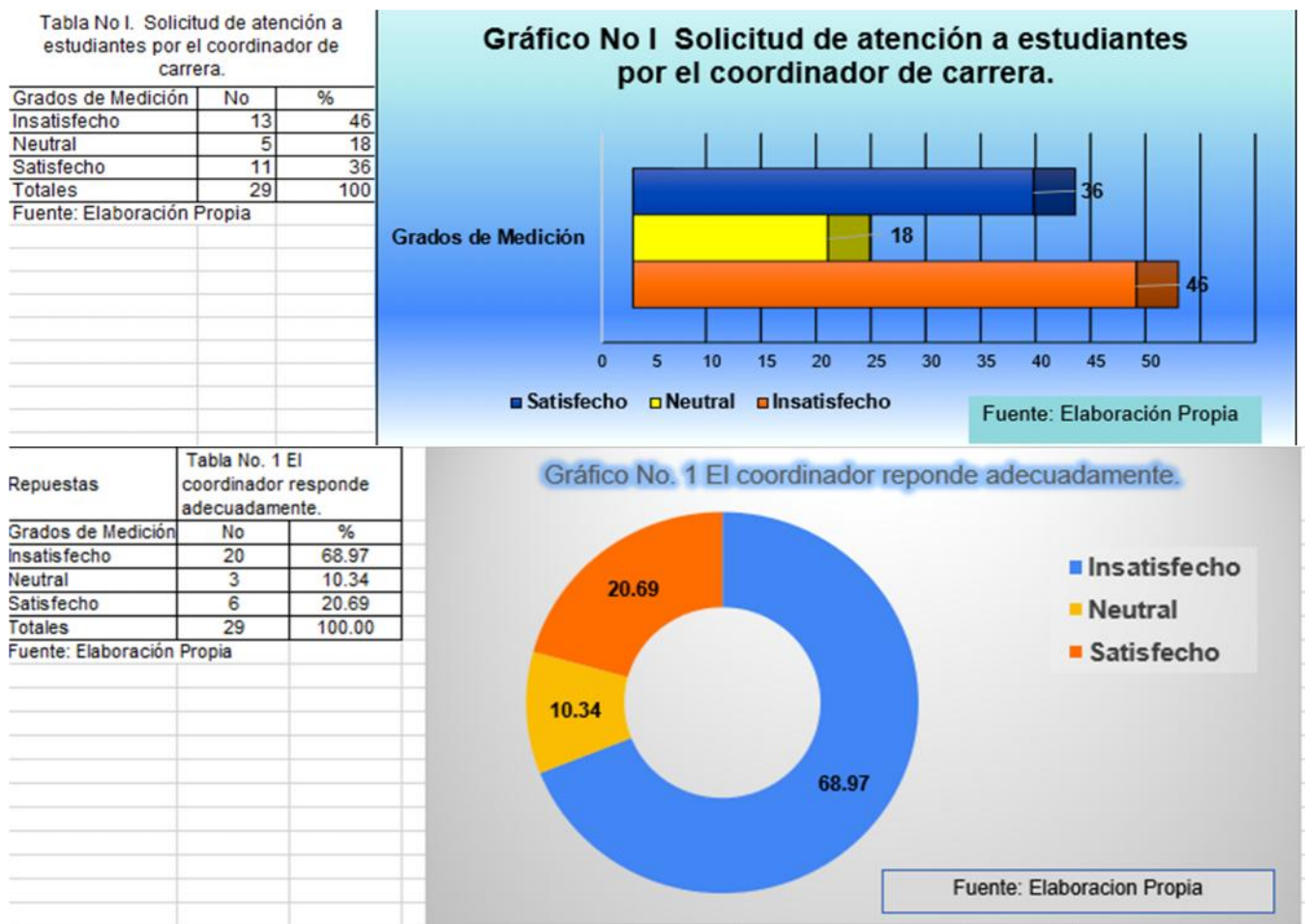
Como tal las preguntas que el coordinador (Ver Anexo), de carrera se califica en estar de acuerdo en las diferentes preguntas de autoevaluación que realizó, lo cual no hay evidencia que haya explorado con sus jefes inmediatos o colaboradores de oficina, en consultar si realmente era 100% de acuerdo la cualidad consultada. Se menciona este hecho porque no se pueden basar lo oportuno y efectividad de un gerente educativo por sus decisiones y actitudes que se lean en claves de certezas o verdades absolutas, sino más bien deben basarse en planes y programas para el azar y no en la linealidad absoluta, es necesario contemplar otras variables como la madurez personal y profesional de los equipos de trabajo.

Se toma en cuenta esta auto apreciación del coordinador de carrera que es 100% de acuerdo en todas las cualidades consultadas, sin consensuar ya que una de las gestiones que existen dentro de la clasificación es la **Gestión Directiva**: que se centra en la dirección estratégica, cultura institucional, clima y gobierno de la institución y relaciones de su entorno. Por tanto, el gerente de educación, el equipo directivo debe organizar, desarrollar y evaluar el funcionamiento general de la institución. Con esto mencionamos la importancia de que vicerrectoría académica y dirección académica debieron vincularse con este tipo de percepción de sus gerentes porque el gerente que dirige una administración académica debe ser eficiente, para mejorar procesos de atención, administrativos y gerenciales, que pueda llenar las expectativas de los estudiantes. En este aspecto los estudiantes en un 46% que representan 13 estudiantes respondieron estar insatisfechos, 18% que son 5 estudiantes de forma neutral y un 36% que

representan 11 estudiantes satisfechos donde se aplicaron 7 preguntas promediando sus respuestas de forma general podemos apreciar en el gráfico No. I.

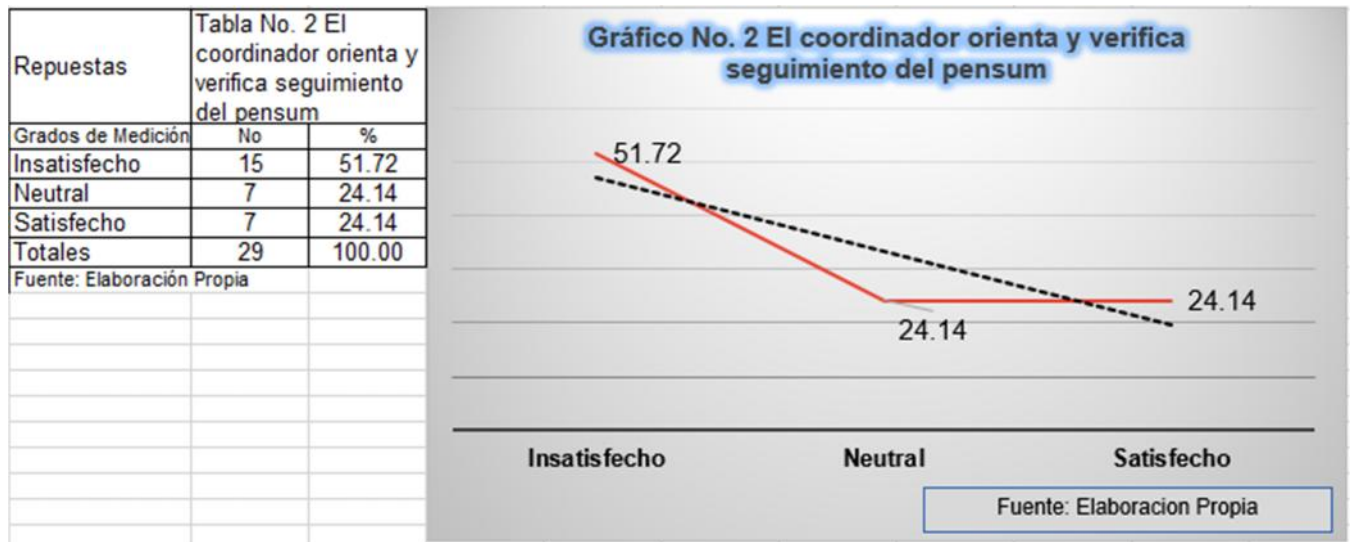
Pero como se mencionó anteriormente es un promedio, donde el nivel de atención insatisfactoria, tiene un nivel más alto del 10% sobre la satisfacción, donde esto es una llamada de advertencia, si lo verificamos de forma independiente que de las preguntas sobre la atención del coordinador las que más sobresalen son:

Figura 4. Satisfacción de atención a estudiantes



En este gráfico hay una total satisfacción a la forma de responder (Gráfico No.1) pero en la consulta sobre la orientación y seguimiento del pensum es de un 51.72% de insatisfacción y un 24.14% de satisfacción. (Gráfico No. 2).

Figura 5. Orientación y seguimiento del pensum



Otra de las preguntas sobre la gestión directiva sobre la comunicación constante que debe mantener un gerente de educación con su comunidad estudiantil es de un margen de satisfacción de un 20%, un 24.14% se mantiene neutral y un 55.17% está insatisfecho (Gráfico No.3).

Figura 6. Nivel de comunicación constante con el coordinador



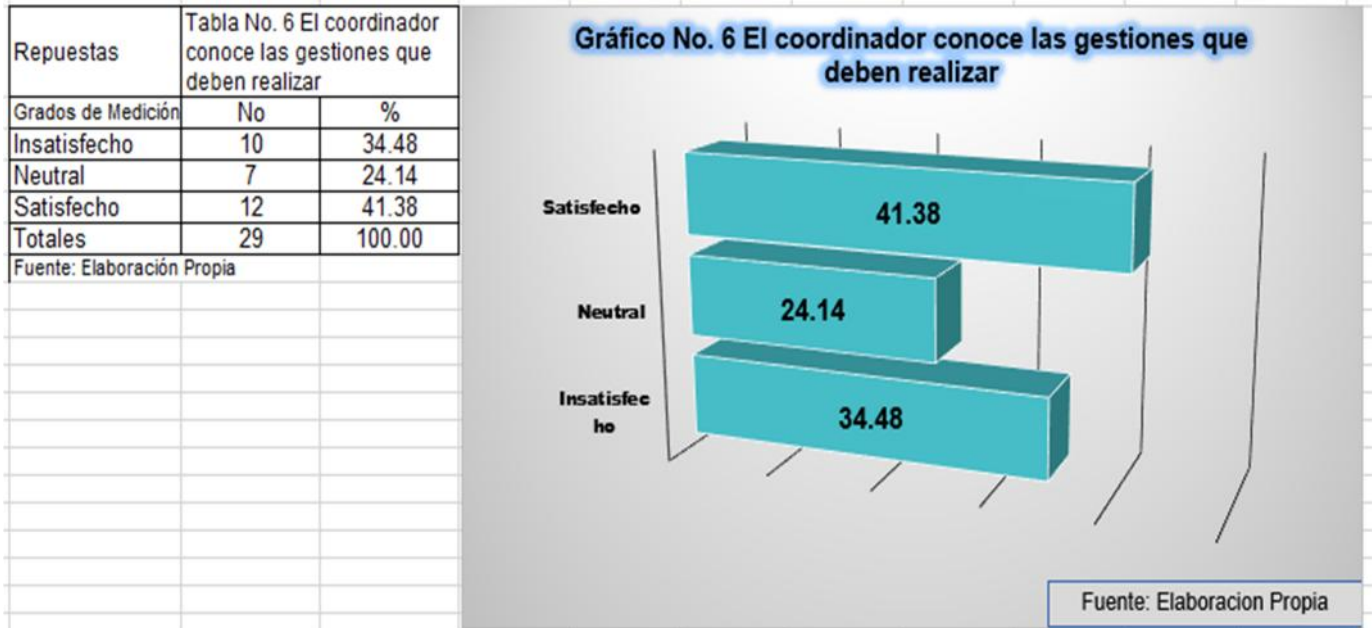
Otras de las consultas que llama la atención es sobre si la orientación orientada por el coordinador es clara es un 34.48% satisfactorio, el 51.72% es insatisfactorio y solo el 13.79% es neutral en este aspecto (Gráfico No.4), que es muy importante, porque dentro de algunas de las responsabilidades centrales de un gerente educativo (coordinador de carrera) según Elizondo (2011) es dirigir, liderar, y facilitar los cambios para iniciar la promoción de cambios educativos y desarrollar la autoconciencia, empatía, retroalimentación con arte, establecer límites y flexibilidad hacia las personas.

Figura 7. Satisfacción de respuestas dadas por el coordinador



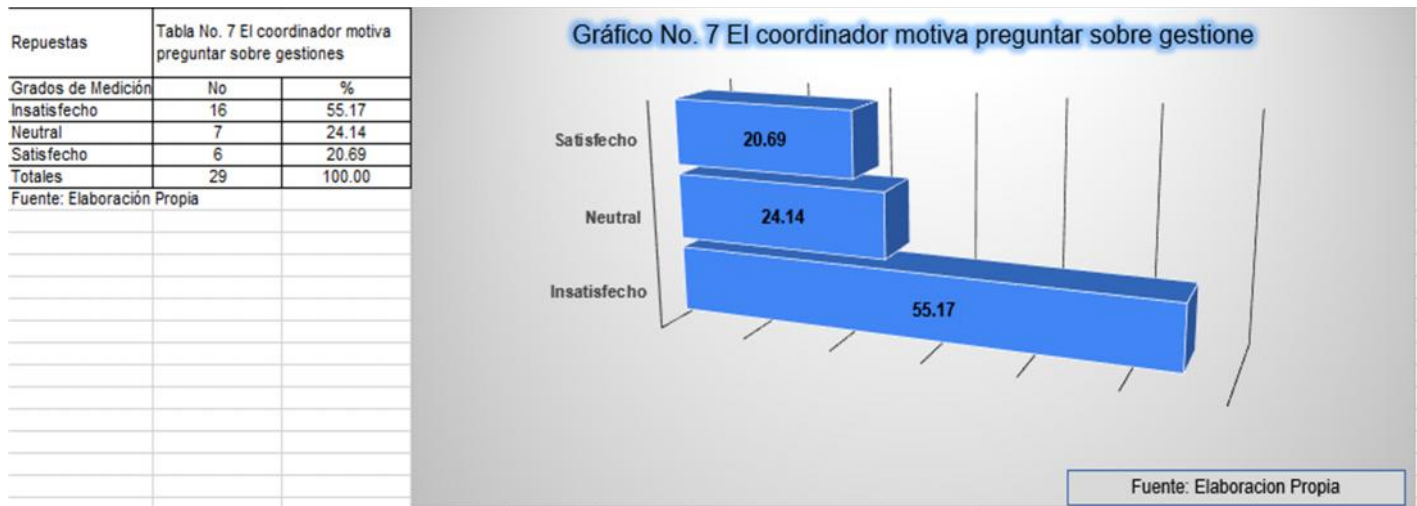
Otra de las consultas que se relaciona con la gráfica No.4 sobre el nivel de claridad al responder, es la consulta que está detallada en el gráfico No. 6, que si conoce las gestiones los estudiantes detallan un 41.38% de satisfacción, un 34.48 de insatisfacción y un porcentaje de 24.4% de neutralidad, estos porcentajes de insatisfacción y neutralidad suman un 58.89% un porcentaje de tener cuidado ya que la buena orientación promueve la mejora de la institución, dirige las necesidades de la institución para integrar una cultura formativa propia en el marco de la política educativa vigente.

Figura 8. Nivel de conocimiento del coordinador de las gestiones que realizan los estudiantes



En la orientación de las gestiones académicos administrativas es clave conocer las gestiones y ser claro al momento de aplicarlas según el Gráfico No. 6 se observa problemas de conocer dichas gestiones, esto influye en que los estudiantes no estén motivados para consultar cómo realizarlas a como se detalla en gráfico No. 7 que refleja el 55.17% de insatisfacción, un 24.14% de neutralidad y un 20.69% de satisfacción, esto es de suma importancia por ser un aspectos esencial de la gestión educativa, no es indiferentes, sino que puede facilitar o condicionar el cumplimiento de objetivos en la educación.

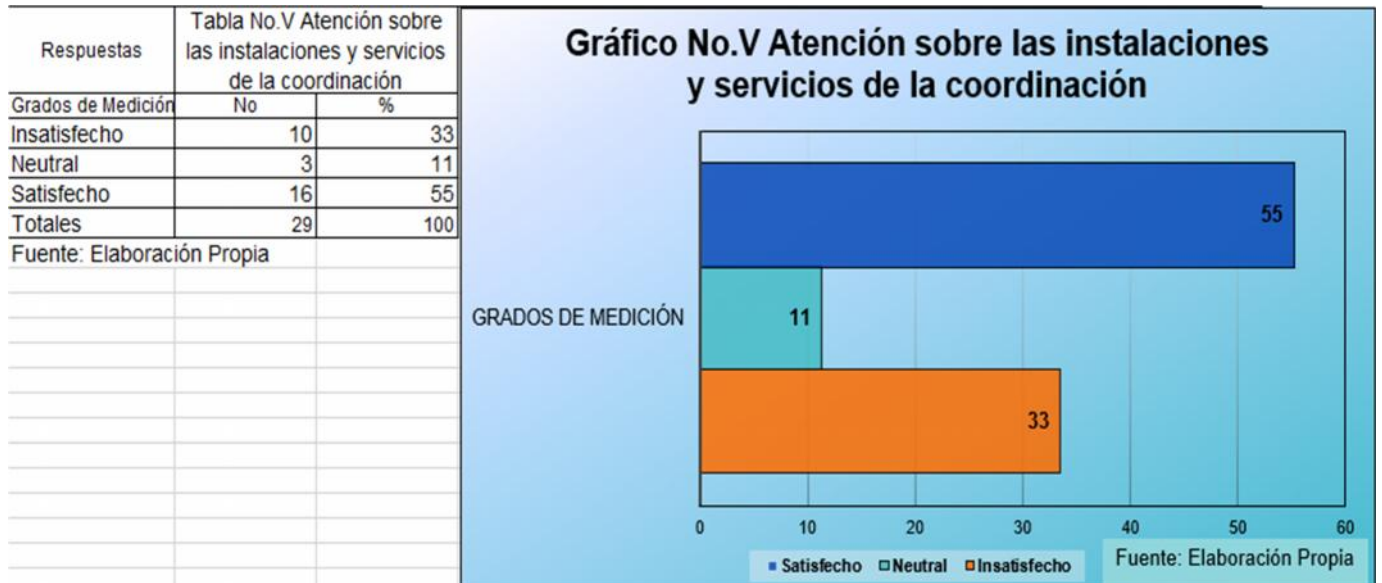
Figura 9. Nivel de motivación del coordinador hacia los estudiantes, para preguntar sobre las gestiones académicas



Es importante mencionar que motivar a los estudiantes sobre consultar de cómo realizar las gestiones académicas administrativas, el momento propicio y las condiciones que deben cumplir por motivo que la gestión es un elemento vital en la dinámica interna y externa de las instituciones de educación superior, gestión académica administrativa es para el mejoramiento de la calidad en la educación, esto radica en el fortalecimiento de las secretarías de educación y de la institución, ya que las instancias administrativas y sistemas pedagógicos generan cambios y aportan un valor agregado en conocimientos y desarrollo de competencias en los estudiantes.

Otras de las gestiones que se encuentran es **la gestión de la Comunidad** es sobre las relaciones de la institución con la comunidad, participación y convivencia, atención educativa a parte de la población con necesidades especiales, en esta gestión (Gráfico No.V) se consulta sobre si están en acuerdo, neutrales o insatisfecho sobre las instalaciones y servicios de la coordinación, los estudiantes en un 55% que representan 16 estudiantes respondieron estar satisfechos, donde se aplicaron 7 preguntas promediando sus respuestas podemos apreciar lo siguiente:

Figura 10. Atención sobre las instalaciones y servicios de la coordinación



Bajo esta perspectiva de la Comunidad los estudiantes en un 55% que representan 16 estudiantes respondieron estar satisfechos, con los servicios que ofrece la coordinación y la atención que ofrecen las instalaciones a la comunidad educativa en su totalidad, esto nos indica un determinante de la calidad son los espacios físicos adecuados, un ambiente institucional donde se den relaciones humanas gratas y enriquecedoras así como la convivencia, calidad de servicio y buena calidad de vida, presentando oferta con opciones recreativas y disponibles para el esparcimiento.(Demicheli, 2009).

En este objetivo sobre clasificar las gestiones académicas administrativas el comportamiento general frente a la **Gestión Directiva**, que se centra en la dirección estratégica, cultura institucional, clima y gobierno de la institución y relaciones de su entorno es la de mayor predominio.

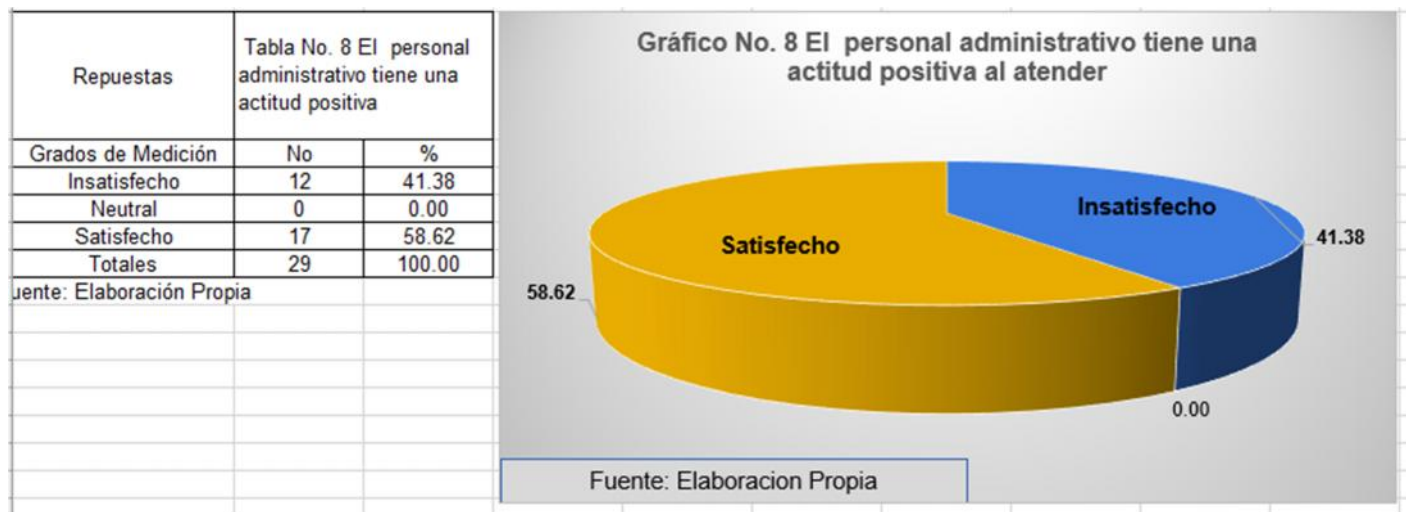
Establecer los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

Para el establecimiento de los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas, es necesario que el gerente educacional, sepa liderar, organizar el colectivo académico, docente y los recursos que dispone para enfrentar los desafíos cotidianos. Por esto debemos poner atención en las competencias gerenciales que debe tener un directivo de una Institución Educativa de Educación, basándonos en el análisis de las tendencias sobre este tema y la apreciación docente la cual no se evaluó, solo la del estudiante por ser el principal usuario del servicio.

Se tiene de referencia en los resultados sobre las consultas a los estudiantes sobre la atención al coordinador encontramos sobre si la gestión orientada por el coordinador es clara el el 51.72% es insatisfactorio (Gráfico No.4), si conoce las gestiones los estudiantes detallan un porcentaje de 24.4% de neutralidad, 34.48% de insastifacción, estos porcentajes de insatisfacción y neutralidad suman un 58.89% (Gráfico No. 6), si tenemos en cuenta que la claridad de orientar las gestiones es insatisfactoria, y el conocimiento de las mismas están dentro de un porcentaje de neutralidad e insatisfacción.

Otra parte del personal que aplica debe aplicar criterios para aplicación de gestiones son el personal administrativo y secretaria académica, que presentan los siguientes porcentajes al atender a los estudiantes.

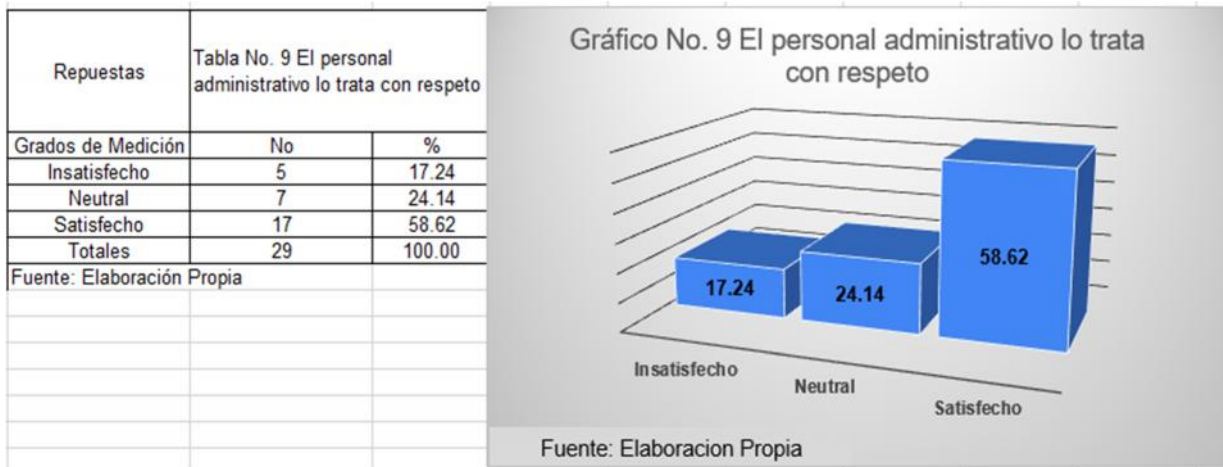
Figura 11. Nivel de atención del personal administrativo



En la gráfica No.8 nos muestra que la atención del personal administrativo que conforman las oficinas de caja, registro académico y cartera y cobro que tienen una actitud positiva al atender con un 58.82% de satisfacción y un 41.38% de insatisfacción.

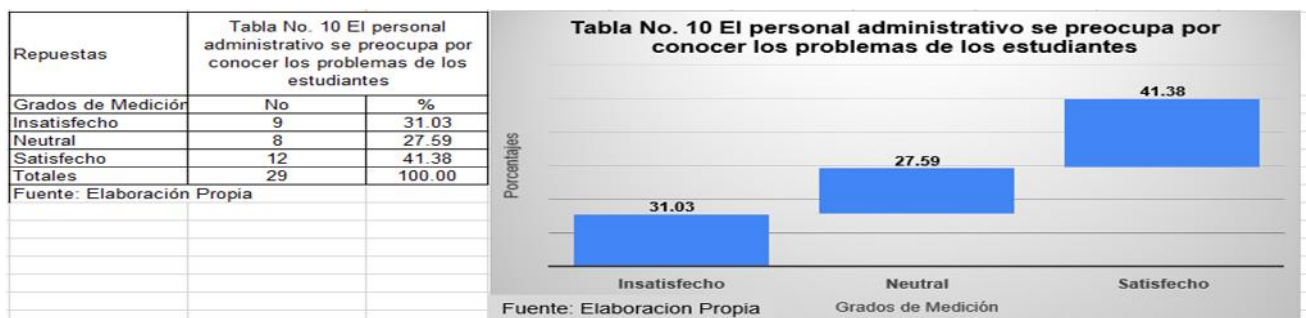
En cuanto al respeto que el personal administrativo trata a los estudiantes (Gráfico No.9) no encontramos que el 58.62% está satisfecho, el 24.14% neutral y el 17.24% insatisfecho.

Figura 12. Nivel de trato hacia los estudiantes, del personal administrativo



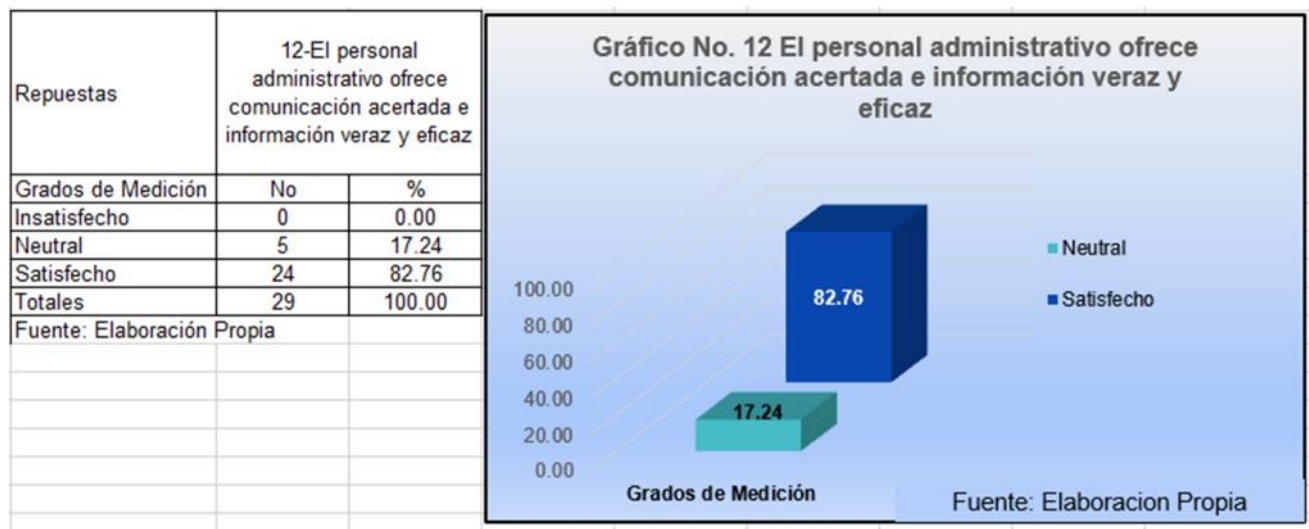
También se presenta que el respeto al trato a los estudiantes muestra interés por los problemas de los estudiantes (Gráfico No.10) en un 41.38% satisfecho, 31.03% insatisfecho y el 27.59% neutral.

Figura 13. Nivel de interés presentado ante los problemas de los estudiantes



Pero revisemos que en la gráfica No.8 nos muestra que la atención del personal administrativo tienen una actitud positiva al atender con un 58.82% de satisfacción, los tratan con respeto a los estudiantes (Gráfico No.9) no encontramos que el 58.62% está satisfecho y muestran interés por los problemas de los estudiantes (Gráfico No.10) en un 41.38% satisfecho, y un 82.76% de satisfacción al brindar información comunicación acertada e información veraz y eficaz (Gráfico No. 12).

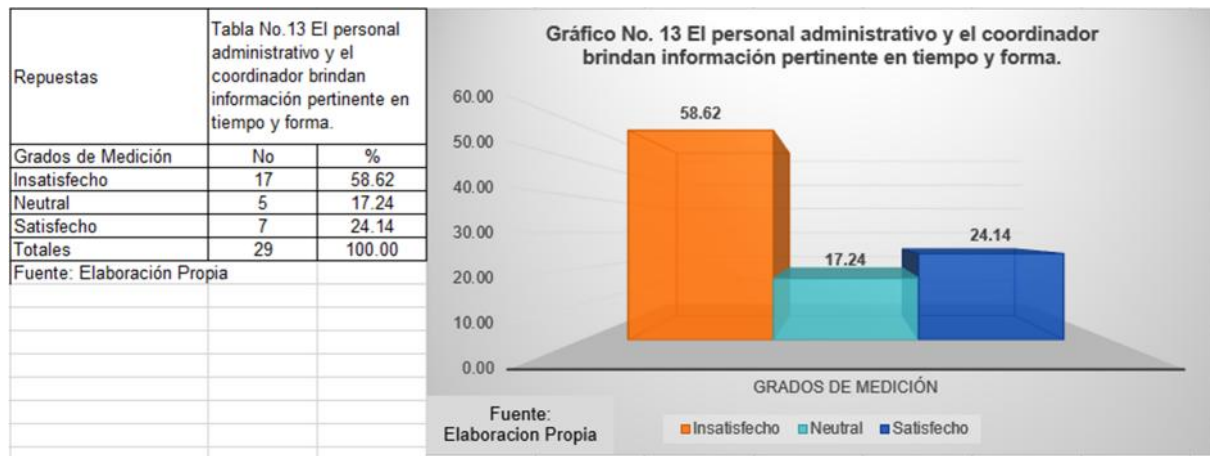
Figura 14. Nivel de satisfacción de la información brindada por el personal administrativo



Según los resultados existe una buena atención hacia el estudiante mostrando actitud positiva e interés proporcionando información veraz, pero que sea una gestión pertinente en tiempo y forma nos muestra un 58.62% está insatisfecho porque el personal administrativo y el coordinador no brindan información pertinente en tiempo y forma (Gráfico No. 13), sobre este resultado se observó casos de gestiones las cuales se extienden en tiempo y forma, por espera de una firma o una resolución, por un sello y firma libradora que por una u otra razón no está para agilizar un proceso, estas esperas pueden crear burocracia y hacer perder su carácter autónomo, libertad individual de crear. Y ello se debe a que las lógicas del estudiante son diferentes al sector académico

administrativo, aunque las lógicas de la burocracia y los valores en los que se apoya se imponen a la academia.

Figura 15. Nivel de satisfacción de la información brindada en tiempo y forma por el personal administrativo y coordinador



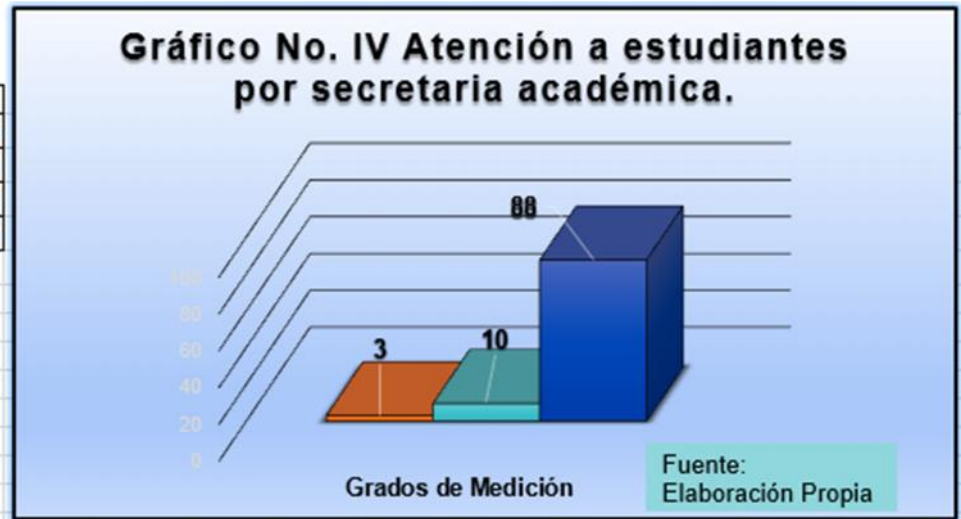
Promediando 13 preguntas que se efectuaron sobre las solicitudes de atención a estudiantes por la secretaría académica a nivel general. (Gráfico No. IV). en este caso no observaron muchas quejas ya que dentro de sus funciones que desarrolla que son: recibir documentos; atender llamadas telefónicas; atender visitas en la coordinación; acompañar a todos lados en este a los nuevos ingresos y demás visitantes relacionados, archivar documentos de la coordinación; informar todo lo relativo al departamento del que depende y estar pendiente de la tramitación de expedientes; esto porque presta apoyo administrativo al coordinador y otros profesionales de la coordinación. Sus responsabilidades incluyen usar el ordenador para redactar cartas, informes y otros documentos, atender llamadas telefónicas, organizar reuniones, llevar la agenda de su jefe y atender a las visitas, por todo lo antes descrito mantiene estrecha relación con los estudiantes y docentes siento en un 88% de satisfactorio su atención.

Figura 16. Nivel de satisfacción de atención a estudiantes por secretaria académica

Tabla No. IV Atención a estudiantes por secretaria académica.

Grados de Medición	No	%
Insatisfecho	1	3
Neutral	3	10
Satisfecho	25	88
Totales	29	100

Fuente: Elaboración Propia



Implementar los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil.

Para poner en funcionamiento los criterios que permiten la aplicación de gestiones académicas administrativas en la coordinación académica de la carrera de ingeniería civil, se debe partir de un perfil por competencias gerenciales de los directivos, además de los problemas del contexto y cómo resolverlos y dar lugar al desempeño que se requiere.

En lo observado en la coordinación, el estudiante para poder cumplir criterios para solicitar una gestión académico administrativa debe ser estudiante activo, estar solvente económicamente, reportar su número de estudiante, turno y carrera. En el caso de no cumplir uno de estos requisitos, no es apto para dicha solicitud solo la orientación de los pasos a seguir según la gestión a solicitar, de lo contrario solo se le informa o se le notifica al estudiante sobre su estatus académico y qué criterio debe de cumplir para acceder a realizar la gestión solicitada.

Además, no podemos obviar que el personal docente y sus directivos deben tener el conocimiento, competencias y disposición para un buen desempeño de sus funciones,

para ofrecer un servicio educativo de calidad, donde el beneficio de formación integral es del estudiante. La gestión académica-administrativa exige una estrategia de control, vigilancia y seguimiento, además de orientación y apoyo en cada proceso y actividades que se realizan, para evitar obstáculos y potenciar los logros de los objetivos de la institución.

Como gestión académica, que es parte de los procesos de atención el manejo de un sistema de gestión de estudiantes que debe resguardar y actualizar información del estudiante, gestionar, supervisar y controlar los datos de los estudiantes desde su preinscripción hasta su egreso, pero cada vez que el estudiante solicita una gestión no se usan los datos de la base de datos, se les solicitan que quedan por escrito siempre por cada acción, pero esos datos no son ingresados a la base de datos. Como ejemplo está la actividad de inscripción de clases, el joven completa datos sobre su identificación, número de carnet, carrera, turno, correo electrónico, número de teléfono y asignaturas a cursar, en el sistema de la Universidad SIAGES (SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR) solo se ingresan las clases a cursar en el periodo, pero no se actualizan los datos en el caso que haya cambiado correo electrónico, número de teléfono.

La gestión académica de un estudiante es múltiple y diversa, por tanto el estudiante se presenta para realizar una gestión para firma, consulta, aprobación o queja el estudiante se le debe asesorar en donde debe comenzar y dónde terminar dicha gestión y con qué persona, pero el procedimiento es que el joven debe estar siempre dirigiéndose a los coordinadores de su carrera y si no están esperar hasta que estén para hacer dicha solicitud, se observa que por orientaciones superiores de la académica consideran que no es conveniente que otra instancia de otra coordinación intervenga en la orientación o recepción de las gestiones, solo para disminuir la brecha de espera, esto sucede porque los procesos de gestión están centralizados que solo el coordinador de carrera puede atender, orientar y aprobar las gestiones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

En este apartado debemos detallar las conclusiones acerca de la Operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023, de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicada a estudiantes, que participaron en el estudio sobre cómo ellos se sienten al ser atendidos por el coordinador de carrera al solicitar un servicio académico. Así de la misma forma cuando lo atiende el personal administrativo y secretaria académica.

Con el detalle de estas conclusiones la intención de este estudio no es destruir o desacreditar a nadie, pero si la intención es que sea tomado como referencia en señalar puntos de los cuales se pueda marcar una pauta para elaborar y aplicar planes de acción encaminados a garantizar que las debilidades se minimicen y las fortalezas se potencialicen en pro de los servicios académicos que brinda la institución a los estudiantes que son la razón de ser de toda alma mater.

Las conclusiones, son aportes a la operatividad de las gestiones académicas administrativas, en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua.

En lo que se refiere en determinar la a operatividad de las Gestiones académicas administrativas que son actividades encaminadas a facilitar la transformación de la institución se encuentra que la auto apreciación del coordinador de carrera que es 100% de acuerdo en todas las cualidades consultadas, sin consensuar ya que una de las gestiones que existen dentro de la clasificación es la Gestión Directiva, la mención de este resultado es por el hecho de que vicerrectoría académica y dirección académica deben vincularse un poco más con este tipo de percepción de sus gerentes porque el gerente educativo (coordinador de carrera) que dirige una administración académica debe ser eficiente, para mejorar procesos de atención, administrativos y gerenciales, que pueda llenar las expectativas de los estudiantes, y esto no se puede lograr de forma individual (solo) sino con la colaboración del equipo multidisciplinario porque los planes y

programas de la institución es necesario contemplar otras variables como la madurez personal y profesional de los equipos de trabajo.

También sobre si la orientación proporcionada por el coordinador es clara el 51.72% es insatisfactorio, la relación del coordinador con los estudiantes y su conocimiento sobre las gestiones está con márgenes importantes en la insatisfacción hay que tener cuidado ya que una buena orientación clara y relación interpersonal con los estudiantes promueve la mejora de la institución, dirige las necesidades de la institución para integrar una cultura formativa propia en el marco de la política educativa vigente, esto es de suma importancia por ser un aspectos esencial de la gestión educativa, no es indiferente, sino que puede facilitar o condicionar el cumplimiento de objetivos en la educación.

En lo que respecta a la gestión de la comunidad educativa refleja satisfactoriamente respondieron estar satisfechos, con la atención que ofrecen las instalaciones a la comunidad educativa en su totalidad, esto nos indica un determinante de la calidad de los espacios físicos adecuados, un ambiente institucional donde se den relaciones humanas gratas y enriquecedoras así como la convivencia, calidad de servicio y buena calidad de vida, presentando oferta con opciones recreativas y disponibles para el esparcimiento.(Demicheli, 2009), esto refleja que las relaciones de la institución con la comunidad, participación y convivencia, atención educativa a parte de la población con necesidades especiales es la de promover la participación ciudadana, planes de intercambio, programas que incentiven la investigación, crecimiento profesional y otros aspectos de la comunidad educativa.

De acuerdo a **los criterios** para saber aplicar las gestiones académicas administrativas de un gerente educacional, es saber liderar, organizar el colectivo académico, docente y los recursos que dispone para enfrentar los desafíos cotidianos. Ya que para que un gerente educacional pueda gestionar debe cumplir con un criterio vital además de saber liderar, es saber impulsar un proyecto institucional que permita que se alcancen los mejores resultados de aprendizaje para la comunidad estudiantil.

En la universidad de Ciencias Comerciales el criterio para la aplicación de las gestiones académicas administrativas, según lo orientado por el reglamento de Registro Académico

UCC 2023, página 4, en Información, Matrícula Estudiantil y Entrega de Carné que el estudiante debe ser estudiante activo y estar solvente económicamente. Esto porque el sistema de Registro Académico está centralizado en la unidad de departamento de Registro Académico, que es la unidad de atención donde están inscritos todos los movimientos de enseñanza y aprendizaje que obtiene los estudiantes reflejados en sus resultados académicos.

Se logra observar que el sistema de gestión académico administrativo trabaja sobre un modelo similar al de Centralización, donde la institución su planificación está fijada en una dirección, ya que la orientación de actividades parten de Vicerrectoría Académica - Dirección Académica - Coordinador Académico donde sus vez funciones en la coordinación es netamente orientar actividades a cumplir y estas si tiene consultas no toma en cuenta su equipo de trabajo o los reglamentos si no que se va al punto partida de las actividades, Vicerrectoría Académica o Directores que estén arriba o en su nivel jerárquico.

En el momento de atención se observa que la información que está en las plataformas como criterio para optimizar una toma de decisión consistente, que ayude afrontar los retos diarios de la institución beneficiando la administración, la gestión académica, los profesores y los alumnos.

Se podría comentar que la operatividad de las gestiones académicas administrativas todavía no se evidencia en el Sistema de Gestión de Administración y Gestión de Educación Superior ya que está en la fase permanente de implementación de los procesos, por motivo de que la Universidad de Ciencias Comerciales está en un continuo proceso de acreditación.

CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES

En este capítulo se redactarán las recomendaciones de acuerdo a los objetivos propuestos en este estudio, pero tomando en cuenta el contexto que actualmente, la Universidad de Ciencias Comerciales está en un continuo proceso de acreditación, sobre las obligaciones que tienen las instituciones de Estudios Superiores.

Para poder trabajar las recomendaciones sobre la operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023, se toma en cuenta lo orientado en la **Gaceta Diario Oficial 24/08/2023 Año 127 No. 155 pág. 7552 Título 11, Obligaciones de las IES, Capítulo I, Artículo 3. incisos:**

d. Garantizar una gestión universitaria eficiente, eficaz y transparente, mediante el fortalecimiento de una planeación prospectiva, que contribuya al cumplimiento de los lineamientos, estratégicos y a las metas nacionales de la educación superior nicaragüense, establecidos en el Marco Estratégico de la Educación Superior nicaragüense y el Plan Nacional de Educación Universitaria. viii. Garantizar la infraestructura, equipamiento, recursos y medios necesarios para el óptimo desarrollo de los procesos universitarios.

e. Impulsar la transformación digital en todos los procesos académicos y administrativos que garanticen la eficiencia y eficacia de la gestión institucional, mediante la modernización y/o actualización permanente de sus tecnologías de información.

f. Promover el mejoramiento continuo de sus procesos, mediante la implementación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad, en correspondencia con las disposiciones establecidas por el CNEA.

En lo que se refiere la a operatividad de las Gestiones académicas administrativas es necesario según Navarro (1997) nos dice que el paso de un paradigma de gerencia a un paradigma de gerencia pública y a otro de gerencia social, es pretender promover un

trabajo gerencial lo más efectivo posible, según el entorno y las nuevas realidades organizacionales.

Para él, el “nuevo paradigma de emergencia privilegia el empowerment (facultar a los recursos inteligentes), el liderazgo, el trabajo en equipo y la participación de todos los miembros de la organización en la solución de los problemas”

Por tanto, a lo anterior se recomienda:

Diseñar cursos de capacitación, actualización, evaluación y de certificación reconocida de forma continua y sistemática enfocadas a preparar al personal sobre el diseño de un Sistema de Gestión Educativa que está directamente a la atención al estudiante donde se cause una ruptura epistemológica con la cultura del memo, yo ordeno, yo cambio, yo mando.

El diseño de un Sistema de Gestión Educativa o Sistema de Gestión Académica, es con el objetivo de integrar los procesos de gestión institucional mediante herramientas de control y administración, permitiendo automatizar tareas y simplificar la rutina de los funcionarios que atienden a los estudiantes. Capacitar en la búsqueda de responder a las deficiencias estructurales y poder clasificar con mayor efectividad las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil, ya sea institucionales e históricas.

Un Sistema de Gestión Educativa o Sistema de Gestión Académica proporciona ciertos beneficios tales como:

1. Mejora los procesos de toma de decisiones, porque ayuda a comprender mejor el perfil de los estudiantes e incluso de otras organizaciones.
2. Aumenta la productividad del equipo de la coordinación, haciendo más productiva su labor, ya que empiezan a manejar información de manera más asertiva.
3. Organiza mejor la rutina de los estudiantes, las gestiones que necesitan los estudiantes se concentran en un solo lugar, existiendo un mejor control e información sobre el recorrido de la enseñanza y la relación con la institución.
4. Ayuda a reducir las tasas de deserción escolar, sistema de gestión educativa conforme las necesidades de la institución, los índices de deserción escolar

pueden disminuir. Esto se debe a que la institución propone alternativas financieras para los estudiantes, percibiendo los problemas sociales y de relación entre ellos, conocer a los estudiantes, los directivos pueden proponer nuevas estrategias de enseñanza, haciendo más atractiva a la institución.

5. Promover la integración entre la academia y la administración ej: el sector académico nota que el rendimiento de un estudiante ha empeorado, mientras que el área financiera identifica los retrasos en los pagos. Estos cruces de información son vitales para proponer soluciones y ayudar a los estudiantes a mejorar su relación con la institución.
6. Optimizar los procesos, automatizar varias gestiones, agilizando la rutina de la institución, creando patrones para el estudiante, desde el proceso de selección de carrera de estudio hasta la graduación, optimizando la relación entre el estudiante y la institución. También optimizar los procesos internos, como la emisión de recibos, los recordatorios de pago, la información sobre la ubicación de los exámenes y otras actividades. La institución se centra en acciones para aumentar la calidad de las clases y mejorar la trayectoria educativa de los estudiantes.

Estos beneficios pueden mejorar las finanzas, por motivo de que la gestión es capaz de generar facturas, enviar alertas de vencimiento y gestionar toda la cartera de proveedores, mitigando errores y retrasos, pero Sistema de Gestión Educativa o Sistema de Gestión Académica se ajusten a lo establecido en el Marco Estratégico de la Educación Superior nicaragüense y el Plan Nacional de Educación Universitaria para establecer los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil, como una de las directrices que menciona la **Gaceta Diario Oficial 24/08/2023 Año 127 No. 155 pág. 7552 Título 11, Obligaciones de las IES, Capítulo I, Artículo 3, en su inciso d. Garantizar una gestión universitaria eficiente, eficaz y transparente, mediante el fortalecimiento de una planeación prospectiva, que contribuya al cumplimiento de los lineamientos, estratégicos y a las metas nacionales de la educación superior nicaragüense, establecidos en el Marco Estratégico de la Educación Superior nicaragüense y el Plan Nacional de Educación Universitaria.**

La Universidad de Ciencias Comerciales (UCC), cuenta con un portal digital dirigido a los estudiantes, donde ellos pueden consultar desde una PC de escritorio, laptop o desde su móvil inteligente personal, lo referente a su estado económico, acumulados académicos obtenidos de acuerdo a las asignaturas inscritas por periodos, esto es de consulta voluntaria.

Se recomienda aprovechar los cursos de inducción a estudiantes de nuevo ingreso e involucrar a los reingresos porque es la oportunidad de acceso al portal digital dirigido a los estudiantes, donde ya no sea de consulta voluntaria, si no requerida, nos da la oportunidad que el portal como tal sea enriquecido de información más oportuna que además de informar su estado económico y académico, el estudiante pueda informarse y revisar reglamentos de la institución conociendo sus deberes y derecho, consultar el progreso de su plantilla de estudio, número y año de estudio de su pensum académico, los nombres y los puestos y funciones que le corresponda de las diferentes instancias académicas y administrativas, de las cuales él deberá acceder de acuerdo a la naturaleza de su gestión, además de otras informaciones que las direcciones académicas y administrativas consideren oportunas.

La propuesta de un enriquecimiento académico administrativo sobre la información del portal del estudiante es para que las instancias académicas y administrativas puedan garantizar que el estudiantes este integrado dentro de **un sistema de gestión del estudiantes o sistema para la gestión educativa**, facilitando tareas de gestión, de entrega y de seguimiento de la vida académica y estudiantil, permitiendo un seguimiento oportuno al estado actual de su situación frente a la matrícula, y disminuir por ejemplo la dificultad de los estudiantes al definir las materias que serán ofertadas en la programación académica, esto nos ayuda a capacitar al estudiante en la autogestión de su tiempo y actividades dentro del ambiente académico. La información que proporcionan estos sistemas es un soporte para las autoridades superiores para la toma de decisiones y cuál va ser la gestión que se realizará en los diferentes niveles académicos administrativos de la institución, basándose en información, datos pertinentes, fiables, inequívocos y suministrados a su debido tiempo, a fin de ayudarles a cumplir con sus responsabilidades.

Esto como una de las directrices que menciona la **Gaceta Diario Oficial 24/08/2023 Año 127 No. 155 pág. 7552 Título 11, Obligaciones de las IES, Capítulo I, Artículo 3, en su inciso e. Impulsar la transformación digital en todos los procesos académicos y administrativos que garanticen la eficiencia y eficacia de la gestión institucional, mediante la modernización y/o actualización permanente de sus tecnologías de información.**

Todos estos procesos sugeridos tanto como las capacitaciones, actualizaciones, evaluaciones y de certificaciones de forma continua y sistemática y mejoras en portal digital dirigido a los estudiantes son parte de las orientaciones que se consideran obligaciones de las IES, de acuerdo a la **Gaceta Diario Oficial 24/08/2023 Año 127 No. 155 pág. 7552 Título 11, Obligaciones de las IES, Capítulo I, Artículo 3, en su inciso f. Promover el mejoramiento continuo de sus procesos, mediante la implementación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad, en correspondencia con las disposiciones establecidas por el CNEA.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (CNEA), C. N. (2021). *Modelo de Calidad de la Educación Superior Nicaragüense*. Managua: Creative Commons Atribución.
- Chaverra Rodríguez, L. M., Arango Zuleta, E. P., & Alzate Ortiz, F. A. (Enero-Junio de 2019). Prácticas de gestión de directivos universitarios: una mirada desde los principios del paradigma emergente y un camino de oportunidades por explorar 1. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, VOLUMEN XLIX NÚMERO 1, 67-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27058155009>
- Chávez, N. S. (2015). *INCIDENCIA DEL DESEMPEÑO DE LOS (LAS) DIRECTORES(AS) EN SUS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICO - METODOLÓGICAS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS DE PRIMARIA DEL DISTRITO II, MUNICIPIO DE MANAGUA, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2013*. Managua: Niguna.
- CNU. (2019). *Plan Estratégico de la Educación Superior 2012-2021, Versión actualizada al 2019*. Managua: CNU.
- Ernesto Treviño, C. V. (2016). *Recomendaciones de Políticas Educativas en América en base al TERCE*. Chile: Organización de las Naciones Unidas para la Educación.
- Horna, A. J. (2018). *LA GESTIÓN ACADÉMICO – ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA “ARZOBISPO LOAYZA”*. Lima, Perú: Monografía.
- Muñoz, N. &. (05 de 09 de 2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la comuna Ovalle. *Revista Scientific*(e-ISSN: 2542-2987), 136-152. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/10.29394/Scientific.issn..2542-2987.2019.4.E.8.136-152>
- NICARAGUA, A. N. (20 de abril de 1990). LEY DE AUTONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. En A. N. NICARAGUA, *LEY DE AUTONOMÍA DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR Ley No. 89* (págs. 1-18). Managua: Publicado en La Gaceta No. 77 de 20 de abril de 1990.

- RAMÍREZ, A. M. (2014). *ANÁLISIS DEL PROCESO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CIUDADELA LAS AMERICAS*. Medellín: Monografía.
- Rodríguez Varela, D. D. (2015). LOS RETOS ACTUALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN EL ÁREA DE LA GESTIÓN. *Revista Universidad y Sociedad de la Universidad de Cienfuegos*, 52-55.
- Santiago Moquillaza Henríquez, F. C. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *Revista Industrial, Facultad de Ingeniería Industrial - UNMSM*, 27-35. doi:DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v20i1.13504>
- Torres Moraga, E., & Araya Castillo, L. (Enero-Marzo de 2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Vol. XVI(No. 1), 54-67. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016297006>
- UNAN-MANAGUA, D. d. (2020). *Plan de Desarrollo Institucional 2020-2029 UNAN-MANAGUA*. Managua: Editorial Universitaria UNAN-Managua. Obtenido de www.unan.edu.ni

ANEXOS O APÉNDICES

Entrevista

Determinar la operatividad de las gestiones académicas administrativas que median en la carrera de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023.

Estimados antes que nada gracias por llenar este documento, con su valioso aporte al llenar este instrumento de estudio es para la mejora continua para la atención que se desarrolla en la Universidad de Ciencias Comerciales.

Indicaciones: para llenar las respuestas solicitadas por favor indicar con un check o una X, de acuerdo a la respuesta que considere acertada, al ítem que corresponda.

Entrevista a los estudiantes atendidos que solicitan un servicio del coordinador de carrera.		Satisfecho	Insatisfecho	Neutral
1	El coordinador responde en forma adecuada a sus consultas.			
2	El coordinador orienta y verifica el seguimiento académico al pensum del estudiante.			
3	El coordinador mantiene comunicación constante con los estudiantes.			
4	El coordinador responde con claridad.			
5	El coordinador muestra respeto cuando responde a preguntas formuladas por el estudiante.			
6	El coordinador tiene conocimientos sobre las gestiones que debe realizar el estudiante.			
7	El coordinador motiva al estudiante a realizar preguntas sobre las gestiones que debe realizar.			
Entrevista a los estudiantes atendidos que solicitan atención de la administración.		Satisfecho	Insatisfecho	Neutral
1	El personal administrativo tiene una actitud positiva al desarrollar su trabajo.			

2	El personal administrativo da el mismo trato y respeto a todos los estudiantes.			
3	El personal administrativo se preocupa por conocer los problemas de los estudiantes.			
4	El personal administrativo es cortés y amable al responder consultas sobre su estatus económico o académico.			
5	El personal administrativo ofrece comunicación acertada e información veraz y eficaz.			
Entrevista a los estudiantes atendidos que solicitan atención del coordinador y la administración.		Satisfecho	Insatisfecho	Neutral
1	El personal administrativo y el coordinador brindan información pertinente en tiempo y forma.			
2	El personal administrativo y el coordinador brindan herramientas para la gestión de las necesidades del estudiante.			
3	El personal administrativo y el coordinador muestran interés en resolver su problema.			
4	El personal administrativo y el coordinador se preocupan por encontrar solución al problema que tiene el estudiante.			

Entrevista a los estudiantes atendidos que solicitan atención secretaría académica.		Satisfecho	Insatisfecho	Neutral
1	La secretaria académica responde en forma adecuada a sus consultas.			
2	La secretaría académica revisa y explica el seguimiento académico al pensum del estudiante.			
3	La secretaria académica mantiene comunicación constante con los estudiantes.			
4	La secretaria académica responde con claridad.			
5	La secretaria académica muestra respeto cuando responde a preguntas formuladas por el estudiante.			
6	La secretaria académica tiene conocimientos sobre las gestiones que debe realizar el estudiante.			
7	La secretaria académica motiva al estudiante a realizar preguntas sobre las gestiones que debe realizar.			
8	La secretaria académica tiene una actitud positiva al desarrollar su trabajo.			
9	La secretaria académica da el mismo trato y respeto a todos los estudiantes.			
10	La secretaría académica se preocupa por conocer los problemas de los estudiantes.			

11	La secretaria académica es cortés y amable.			
12	La secretaría académica brinda información pertinente en tiempo y forma.			
13	La secretaría académica brinda herramientas para la gestión de las necesidades del estudiante.			
Entrevista a los estudiantes sobre las instalaciones y servicios de la coordinación.		Satisfecho	Insatisfecho	Neutral
	Las instalaciones físicas (salas de clases, salas de computación, salas de estudio, bibliotecas, gimnasios y espacios deportivos) en general son cómodas y acogedoras.			
14	El número de salas de clases son suficientes para los cursos que se dictan.			
15	La cantidad de textos disponibles en biblioteca son suficientes			
16	Hay un número adecuado de instalaciones deportivas y de recreación.			
17	El número de estudiantes por clase es el adecuado para la docencia			
18	El número de sesiones semanales de cada curso es suficiente			
19	El proceso de toma de cursos es rápido y fácil de realizar			
20	El proceso para eliminar o agregar un curso es sencillo			

21	La cantidad de secciones del mismo curso son suficientes			
----	--	--	--	--

Entrevista

Establecer los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023.

Estimados antes que nada gracias por llenar este documento, con su valioso aporte al llenar este instrumento de estudio es para la mejora continua para la atención que se desarrolla en la Universidad de Ciencias Comerciales.

Indicaciones: para llenar las respuestas solicitadas por favor indicar con un check o una X, de acuerdo a la pregunta que efectuada, y el ítem que corresponda.

Entrevista a directivos académicos administrativos de ingeniería civil.		De Acuerdo	Desacuerdo	Fácil	Difícil	Neutral
Manejo de liderazgo: como una actuación de compromiso, iniciativa, creatividad, visión de futuro y sólidos valores en el desempeño personal y profesional.						
1	Dispone de visión y creencias que permitan que su equipo le tenga confianza.					
2	Analiza e interpreta el entorno de trabajo.					
3	Crea alianzas y convenios entre el grupo de trabajo.					
4	Fomenta un ambiente colaborativo y trabajo en equipo con					

	liderazgo participativo.					
5	Motiva y guía hacia los objetivos a largo plazo de la universidad.					
6	Gestiona de forma comprensiva el conflicto y la diversidad.					
7	Motiva y guía al personal acrecentando la efectividad de trabajo.					
	Manejo de Dirección: necesaria para el emprendimiento de procesos de gestión escolar académicos y administrativos.	De Acuerdo	Desacuerdo	Fácil	Difícil	Neutral
9	Dirige la universidad según la gestión y el contexto.					
10	Genera enlaces educativos de apoyo a la universidad.					
11	Asegura la articulación del proyecto educacional de la universidad con el entorno.					
12	Informa de modo objetivo a la comunidad los logros y necesidades.					
13	Establece condiciones para evaluar o seleccionar personal.					

1 4	Favorece la participación de la comunidad educativa para el desarrollo de las gestiones académicas administrativas.					
1 5	Favorece y gestiona convenios de apoyo institucional para los estudiantes de la universidad.					
1 6	Proyecta actividades extracurriculares que integren y fortalezcan a la comunidad universitaria.					
1 7 1 8	Genera y favorece procesos de monitoreo y evaluación del desempeño del personal académico.					
1 9	Gestiona medios físicos y financieros.					
2 0	Genera prácticas específicas de enseñanza y aprendizaje en la universidad.					
2 1	Gerencia el talento humano en la universidad.					
2 2	Asume roles y tareas en el trabajo en equipo.					

		De Acuerdo	Desacuerdo	Fácil	Difícil	Neutral
	Gestión Compartida al Cambio: a través de actividades y proyectos innovadores para alcanzar las metas institucionales con planeación, objetivos estratégicos definidos, responsabilidad y abordando diferentes contextos en el marco del mejoramiento continuo de la institución educativa.					
2 3	Acepta tareas, actividades y proyectos que requiere integrar distintos miembros y disciplinas de la universidad.					
2 4	Cumple tareas trabajando en equipo y comunica el cumplimiento de tareas.					
2 5	Asiste al equipo de trabajo para el desarrollo de programas de trabajo y compartir una visión de trabajo.					
2 6	Asume retos para que el equipo de trabajo alcance metas.					
	Gestiona el cambio educativo por actividades y proyectos nuevos para alcanzar metas institucionales.					
2 7	El trato hacia las personas expresa un compromiso ético.					
2	De acuerdo a su experiencia y aprendizaje busca nuevas formas					

8	de hacer las cosas.					
2 9	Favorece el análisis de problemas y posibles soluciones innovadoras.					
Comunicación: comunicarse con entendimiento de manera verbal, escrita y gestual con los integrantes de la comunidad educativa generando actividades para el desarrollo institucional.						
3 0	Aplica la pragmaticidad en forma oral y escrita abordando diversos mensajes en diversas situaciones.					
3 1	Controla su estado emocional para actuar y comunicarse.					
3 2	Analiza sus argumentos, teniendo en cuenta otros puntos de vista.					
3 3	Resguarda canales de información y comunicación para la óptima toma de decisiones.					
3 4	Informa objetivamente sobre sus logros y necesidades a la comunidad universitaria.					
3	Escucha y atiende estudiantes, padres de familia y docentes.					

5						
---	--	--	--	--	--	--

Entrevista

Implementar los criterios para aplicar las gestiones académicas administrativas de ingeniería civil de UCC - Sede Managua, en el periodo de enero a junio 2023.

Estimados antes que nada gracias por llenar este documento, con su valioso aporte al llenar este instrumento de estudio es para la mejora continua para la atención que se desarrolla en la Universidad de Ciencias Comerciales.

Indicaciones: para llenar las respuestas solicitadas por favor indicar con un check o una X, de acuerdo a la pregunta que efectuada, y el ítem que corresponda.

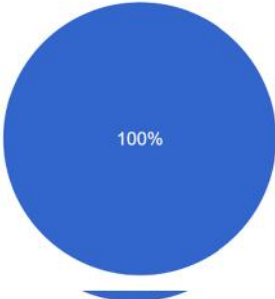
Entrevista a Gerente Educativo de la Universidad		Siemp re	Casi Siemp re	Algun as veces	Se identifica con el personal	No exist e	Nun ca
Dimensión a Consultar: Planificación							
1	Favorece la participación del personal académico en la elaboración de planes operativos anuales.						
2	Genera metas y estrategias de forma coordinada y conjunta con el personal académico.						
3	Presenta un manual de funciones, tareas, organigramas y planes operativos anuales						

4	Coordina ejecución de actividades,						
5	Genera capacitaciones para evaluar el desempeño del personal académico.						
6	Genera capacitaciones para evaluar el desempeño de los estudiantes activos por periodo.						
7	Supervisa actividades, procesos y áreas de atención a los estudiantes.						
8	Organiza la centralización de información para la toma de decisiones.						
9	Organiza la descentralización de información para la toma de decisiones en conjunto con su personal a cargo.						

Resultado de la Entrevista con el coordinador de carrera de Ingeniería Civil

Crea alianzas y convenios entre el grupo de trabajo

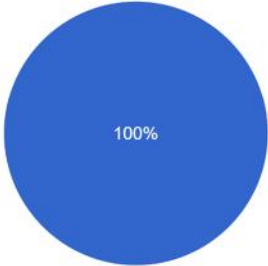
1 respuesta



- De Acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Fomenta un ambiente colaborativo y trabajo en equipo con liderazgo participativo

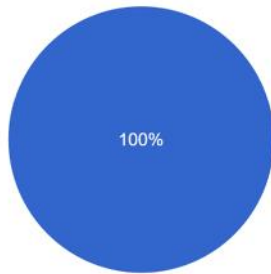
1 respuesta



- De Acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Motiva y guía hacia los objetivos a largo plazo de la universidad

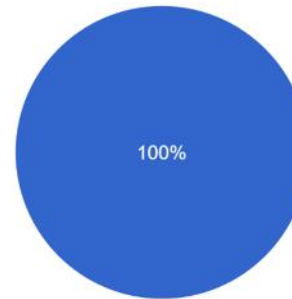
1 respuesta



- De Acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Gestiona de forma comprensiva el conflicto y la diversidad

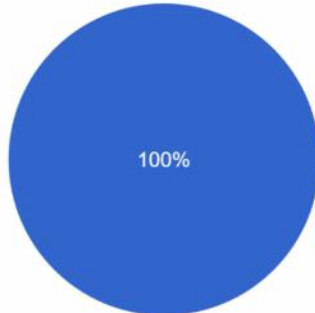
1 respuesta



- De Acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Motiva y guía al personal acrecentando la efectividad de trabajo

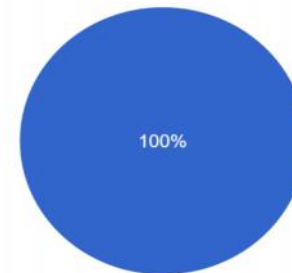
1 respuesta



- De Acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Dirige la universidad según la gestión y el contexto.

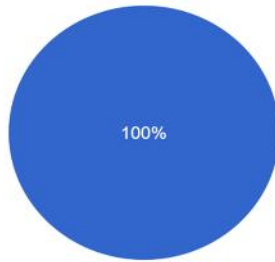
1 respuesta



- De acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Asegura la articulación del proyecto educacional de la universidad con el entorno.

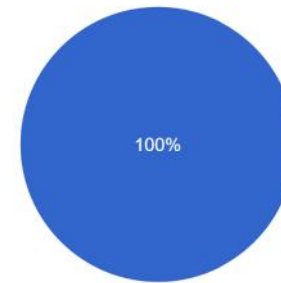
1 respuesta



- De acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Informa de modo objetivo a la comunidad los logros y necesidades.

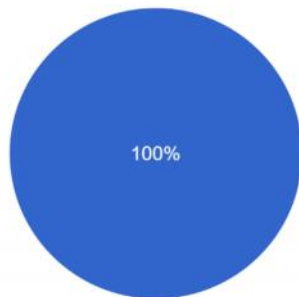
1 respuesta



- De acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Establece condiciones para evaluar o seleccionar personal

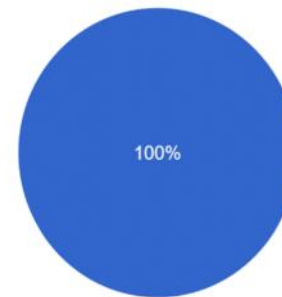
1 respuesta



- De acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

Genera enlaces educativos de apoyo a la universidad.

1 respuesta



- De acuerdo
- Desacuerdo
- Fácil
- Difícil
- Neutral

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES



UCC- SEDE MANAGUA

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

Relación de Autores

Revisado por:
Lic. Fernando Monge- Dirección de
Investigación

A blue ink signature of Lic. Fernando Monge is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES' and 'DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN'. Below the signature and stamp is a horizontal line.

Autorizado por:
Dra. Fabiola Somarriba – Vice Rectoría
Académica

A blue ink signature of Dra. Fabiola Somarriba is written over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSIDAD DE CIENCIAS COMERCIALES' and 'VICE RECTORÍA ACADÉMICA'. Below the signature and stamp is a horizontal line.

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