

CARACTERIZACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA EL SOPORTE DE LOS PROCESOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNAB

Autor: Yeny Nieves De la Rosa

Programa y Facultad: Maestría en Gerencia Educativa, modalidad Dual

Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

e-mail: ynieves@unab.edu.co

Resumen

Este trabajo de investigación con enfoque cualitativo tuvo como objetivo la caracterización de las prácticas de gestión de la información en la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, para optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC. Se fundamentó en la estructuración de un sistema que garantiza el mantenimiento de las condiciones, factores y estándares de calidad de los programas de la facultad para la toma de decisiones acertada.

La caracterización se resume en tres pasos: análisis y revisión documental, análisis de las prácticas de gestión de la información UNAB, y por último, propuesta de mejores prácticas de gestión de la información UNAB para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad de la FCEAC. Para ello se usó como instrumento de recolección de información a través la entrevista estructurada y documentos. La población objeto estuvo conformada por personas de la UNAB y la FCEAC involucradas en los procesos de aseguramiento de la calidad. Se tomó como base el modelo de gestión de información orientado a procesos, según el autor Choo, 1995 y en el ciclo de inteligencia y sus límites de Navarro Bonilla, D. (2004) para el análisis de los resultados.

Los resultados de la investigación permitieron establecer la caracterización de las prácticas de gestión de la información para proyectar la creación de un Sistema de Gestión de Información SGI, efectivo y eficaz en la FCEAC que causará impacto positivo y pueda ser replicado en todas las facultades de la UNAB.

Palabras clave: gestión de la información, sistema de información.

Abstract

This research work with a qualitative approach aimed to characterize information management practices at the Autonomous University of Bucaramanga (UNAB), to optimize the quality assurance processes of the Faculty of Economics, Administrative and Accounting Sciences (FCEAC). It was based on the structuring of the system that guarantees the maintenance of the conditions, factors, and quality standards of the programs of the faculty for correct decision-making.

The characterization is summarized in three steps: analysis and documentation review, analysis of UNAB's information management practices, and, finally, a proposal of best practices for UNAB's information management for the efficiency of the quality assurance system and the establishment of the FCEAC information system. Structured interviews and documentary analysis were used as an

instrument for collecting information. The target population was made up of people from UNAB and FCEAC involved in quality assurance processes. The process-oriented information management model, as per author Choo (1995) and the intelligence cycle and its limits by Navarro Bonilla, D. (2004) were taken as a theoretical basis.

The results of this investigation allowed us to establish the characterization of the information management practices to project the creation of a comprehensive, effective and efficient SGI Information Management System in the FCEAC that will cause a positive impact and can be replicated in all other faculties of UNAB.

Keywords: information management, information system.

Objetivo general: Caracterizar las prácticas de gestión de la información en la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, para optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables FCEAC.

Objetivos específicos: a) Identificar los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la FCEAC.

b) Analizar las prácticas de gestión de la información que apoyan los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la FCEAC.

c) Proponer mejores prácticas de gestión de información para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad y establecimiento del sistema de información de la FCEAC.

Metodología desarrollada

El enfoque de investigación que orientó el desarrollo de este trabajo fue el método

cualitativo. El instrumento de recolección de información empleado fue la entrevista estructurada y el análisis de datos se realizó con la técnica análisis documental a las normas y análisis de contenido a las entrevistas.

El análisis de datos inició con la construcción de un sistema de categorías que orientó la definición de las preguntas. Seguido se realizó un análisis de las prácticas de gestión de la información que apoya los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad UNAB apoyado en la ejecución de las entrevistas y el análisis documental. Se transcribieron las entrevistas y sobre sus resultados se analizaron y relacionaron, creando un contraste de datos (triangulación) por colores que finalmente se interpretó y concluyó de acuerdo al modelo de gestión de información orientado a procesos, según el autor Choo, 1995 y el ciclo de inteligencia y sus límites de Navarro Bonilla, D. (2004).

Las categorías relacionadas fueron: Sistema de aseguramiento de la calidad, Sistema de información, Planeación de la gestión de la información, recolección de información, procesamiento de la información, Almacenamiento y preservación de la información, y por último distribución de la información.

Resultados obtenidos

Los resultados derivados de los objetivos propuestos y de acuerdo a las categorías que surgen del análisis y triangulación de datos son: El Sistema de aseguramiento de la calidad está alineado con el compromiso que tiene la UNAB con la excelencia académica institucional a través de su política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo.

La información se encuentra al interior de los programas académicos, Departamentos y áreas UNAB. Está registrada en cada uno de

los sistemas de información que se emplean en la UNAB (ARGOS, BANNER, COSMOS, SARA).

El departamento de Planeación y Evaluación es el encargado de planear toda la gestión relacionada con los procesos de aseguramiento de la calidad.

Los programas académicos y el área de Planeación y Evaluación solicitan la información de acuerdo a las necesidades planificadas y son los programas los encargados de procesarla. Esta se almacena y conserva en la nube (Google Drive) y es inspeccionada periódicamente.

Por último, la distribución y uso se realiza desde los programas académicos y desde la alta dirección cuando se trata de información institucional.

En cumplimiento al primer objetivo específico, se identificaron los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad en la FCEAC, y para el segundo objetivo específico, se analizaron las categorías que constituyen las prácticas de gestión de la información que apoyan tales procesos.

Para el tercer objetivo específico de este trabajo de investigación se propuso mejores prácticas de gestión de información para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad y establecimiento del sistema de gestión de información de la FCEAC, basado en la revisión de autores, Choo, W.C. (1995) y Navarro Bonilla, D. (2004). Iniciando por la fase de planeación, se propone como responsable al departamento de Planeación y Evaluación de la universidad, área con todo el conocimiento sobre los procesos de aseguramiento de la calidad para la FCEAC y los requerimientos y necesidades documentales para cada uno de ellos: registros calificados, acreditación nacional e internacional.

En paralelo, debe tener identificado en qué departamentos y áreas de la universidad están ubicados esos datos e información y los respectivos responsables. Se definirá el personal encargado de los procesos en la FCEAC, un coordinador de aseguramiento de la calidad, cuya función será concentrar la información de cada programa en la facultad. Tendrá como responsabilidad la recolección, almacenamiento y distribución de información. También es necesario definir un asistente de apoyo operativo, que tendrá función de asistencia y operacionalización del sistema. Igualmente se recomienda designar a una persona competente y formada en el área de sistemas y TIC para que se encargue del almacenamiento y mantenimiento del repositorio.

Planeación y Evaluación debe proponer la creación de un programa o herramienta para el intercambio de información, que se convertirá en el repositorio para el envío de la información de departamentos a Planeación y para que este mismo medio transmita información desde Planeación hacia las coordinaciones de la Facultad, de modo que esta se encargue de desplegar la información a los programas. Se creará un cronograma de actividades semestral y se diseñarán los formatos de recolección de información validados externamente por expertos.

Igualmente, se debe establecer un proceso de validación de la información para que el personal encargado de la recolección entregue información auténtica y de calidad. Intervendrá personal de Planeación y Evaluación, áreas y Departamentos de la universidad (ORI, Impulsa, UNAB virtual, Bienestar Universitario, Admisiones y Registro académico) y de la FCEAC (Coordinadora de Aseguramiento de la calidad y asistente).

Para la fase de recolección de información es necesario respetar el flujo de información que se propone en la fase de planeación. Se recibirán desde Planeación y Evaluación las solicitudes de requerimientos documentales y

estadísticos según el proceso. Una vez consolidada la información en los formatos establecidos se debe entregar a la persona que apoya los procesos de aseguramiento de la calidad en la facultad quien finalmente la entrega en el repositorio

Para la fase de procesamiento de la información se propone que los programas académicos serán los responsables de analizar y validar estos datos e información en un Comité de Calidad o Comité Curricular del programa para entregarlo a Coordinación de procesos de aseguramiento de la calidad de la facultad. Finalmente, esta persona será quien lo entregue al repositorio.

El procesamiento de datos e información estará a cargo de los departamentos y la Coordinadora de aseguramiento de la calidad de la FCEA, y finalmente Planeación y Evaluación será la encargada de la actualización de los documentos con la información que está almacenada en el repositorio.

Para la fase de almacenamiento, serán los departamentos y la coordinadora de calidad de la FCEAC quienes entreguen información a Planeación a través del repositorio que debe ser clasificada de acuerdo con cada proceso de aseguramiento de la calidad y será actualizada en estrictos periodos de tiempo siguiendo el cronograma establecido.

La última fase es la de distribución y uso de la información, desde el repositorio esta se debe encontrar al alcance de la Coordinadora de aseguramiento de la calidad de la FCEAC, quien la distribuirá a con autorización a los programas académicos de la FCEAC que la requieran. Así se logrará tener acceso de primera mano y en tiempo real según la necesidad de cubrir los procesos de aseguramiento de la calidad.

Conclusiones

En síntesis, esta investigación dio cumplimiento a cada una de los objetivos

planteados a través de la creación de categorías para llevar a cabo prácticas de gestión de la información para que sustente los procesos de Aseguramiento de la calidad en la FCEAC. A su vez, permitió crear la necesidad de proyectar la estructuración de un sistema de gestión de la información en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC que causará impacto positivo y pueda ser replicado en otras facultades de la universidad. Basado en los autores Choo y Navarro Bonilla se propone:

