



**POSGRADOS**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

**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.**

**Presentado por:**

**Yeny Nieves de la Rosa**

**U00147415**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
MAESTRÍA EN GERENCIA EDUCATIVA MODALIDA DUAL  
BUCARAMANGA – COLOMBIA**

**2022**

**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.**

Proyecto de grado para obtener el título de Magister en Gerencia Educativa Modalidad DUAL

**Presentado por:**

**Yeny Nieves De la Rosa**

**ID: U00147415**

Director del trabajo de grado:

**María Paula Fernández Jiménez, Mg.**

**Magister en gestión de las organizaciones en aprendizaje**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
MAESTRÍA EN GERENCIA EDUCATIVA MODALIDA DUAL  
BUCARAMANGA – COLOMBIA**

**2022**

## Contenido

Agradecimientos .....	6
Resumen.....	7
Abstract .....	8
Capitulo I. Planteamiento del Problema u Oportunidad .....	9
1. Descripción del Problema .....	9
2. Pregunta Orientadora .....	14
3. Justificación .....	14
4. Objetivo General .....	18
5. Objetivos específicos .....	18
Capitulo II. Marco de Referencia.....	19
1. Marco teórico .....	19
1.1 Conceptos fundamentales. ....	19
1.2 Sistemas de gestión de la información en la Educación Superior.....	21
1.3 Modelos de gestión de la información a la luz del autor Auster & Choo, 1995. ....	26
1.4 Ciclo de inteligencia y sus límites. Navarro Bonilla, D. (2004) .....	28
2. Marco legal .....	30
2.1 Contexto Legal Nacional .....	30
2.2 <i>Contexto Legal Internacional</i> .....	34
2.3 Contexto de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables. ....	35
3. Antecedentes o Estado del Arte .....	40
3.1 Diseño de un sistema de información de indicadores logísticos (Perez & Pérez, 2016) .....	40
3.2 Modelos educativos para la gestión de la información en educación superior: una experiencia de curación de contenidos como estrategia metodológica en el aula universitaria. (Juarros, García, & Bannasar, 2012). ....	41
3.3 Alternativas para modelos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior. (Acevedo-Correa, Valencia-Arias, Bran-Piedrahita, Gómez-Molina, & Arias-Arciniegas, 2019).....	42
3.4 Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. (Acuña, 2012).....	44
3.5 El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: resultados de su aplicación en una empresa en perfeccionamiento. (Visbal & Pérez, 2013).....	45
3.6 La gestión estratégica de la información en las organizaciones: una propuesta metodológica. (Graupera, Herrera, & Gonzales, 2014).....	47
3.7 Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. (Palacios, 2013).....	48

3.8 Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. (Cuadrado, Orellana, & Noles, 2020) .....	49
3.9 Estudio sobre la evolución de las soluciones tecnológicas para dar soporte a la gestión de la información. (García-Holgado & García-Peñalvo, 2015).....	51
3.10 Gestión de la información y calidad de las instituciones universitarias: un estudio empírico en universidades de Chile. (Fleet & Rodríguez-Ponce, 2011).....	52
Capítulo III. Diseño Metodológico .....	54
1. Método de investigación .....	54
2. Población y muestra.....	56
3. Instrumentos de recolección de información .....	57
3.1 Entrevista Estructurada .....	57
3.2 Recopilación Documental.....	58
4. Análisis de datos .....	59
4.1 Análisis documental.....	59
4.2 Análisis de Contenido .....	61
Capítulo IV. Resultados .....	66
1. Sistema de Aseguramiento de la Calidad.....	66
2. Sistema de Información de la UNAB .....	70
3. Planeación de la gestión de información.....	72
4. Recolección de la información.....	73
5. Procesamiento de la información.....	74
6. Almacenamiento y preservación de la información.....	75
7. Distribuir información.....	76
Capítulo V. Conclusiones .....	86
1. Sistema de Aseguramiento de la calidad de la UNAB.....	86
2. Sistema de información.....	86
Referencias.....	89

## Tablas

1	Tabla 1: Programas de Pregrado Presencial FCEAC.....	37
2	Tabla 2: Programas de Posgrado Especialización FCEAC.....	38
3	Tabla 3: Programas de Posgrado Maestría FCEAC.....	39
4	Tabla 4: Relación de Categorías.....	63
5	Tabla 5: Articulación de Procesos.....	69

## Listado de Figuras

1	Figura 1: Modelo de Gestión de Información de Choo.....	27
2	Figura 2: Modelo de Ciclo de Inteligencia Navarro Bonilla D. (2004).....	29
3.	Figura 3: Estructura del Sistema de Gestión de la Información Propuesto que Apoya los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la FCEAC.....	65
4.	Figura 4: Diagrama de Flujo de Datos para mejores Prácticas de Gestión de la Información.....	83
5.	Figura 5: Mapa de relacionamiento de responsables y acciones para mejores Prácticas de Gestión de la Información.....	84
6.	Figura 6: Estructura del Sistema de Gestión de la Información Propuesta que Apoya los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la FCEAC.....	88

## Listado de Anexos

Anexo 1: Matriz de Articulación de Procesos

Anexo 2: Entrevista Estructurada

Anexo 3: Matriz de relación de categorías

## **Agradecimientos**

Agradezco primeramente a Dios por bendecirme y darme la oportunidad de realizar esta maestría que me forma como Magister en Gerencia Educativa. Es en el tiempo de Él y atiendo su palabra: “Dad gracias en todo, porque esta es la voluntad de Dios para con vosotros en Cristo Jesús”. 1 tesalonicenses 5:18-2.

En segundo lugar y no menos importante, doy gracias a la Universidad Autónoma de Bucaramanga y a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables por contribuir en mi formación académica y abrirme las puertas para la realización de este proyecto; gracias a mis hermosos hijos Diana Marcela y Hernán José que junto a toda mi familia siempre me han apoyado en todo y me brindan su infinito amor; y por supuesto, gracias a mi círculo de amigos, de quienes recibí toda la energía positiva para sacar este proyecto adelante.

A todos mil gracias por el apoyo incondicional recibido.

## 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 garantice 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.

## Capítulo I. Planteamiento del Problema u Oportunidad

### 1. Descripción del Problema

La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FCEAC) es una dependencia de la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Unab) que está conformada por 9 programas pregrado profesional, 16 posgrados (9 especializaciones y 7 maestrías). En esta área hay 80 trabajadores que apoyan cada uno de los programas y que requieren documentos de diferentes departamentos de la universidad para cumplir con los requerimientos de los procesos de aseguramiento de la calidad de cada uno de los programas. Sin embargo, el flujo de la información se retarda por factores que están relacionados con la complejidad en la gestión de la información. Aunque cada departamento tiene los documentos, no se encuentran con facilidad y oportunidad, debido a múltiples factores que pueden ser resumidos en seis grandes áreas: método, máquina, medio ambiente, medición, materia prima y mano de obra. Una vez analizados estos inconvenientes, es la razón que conlleva a la realización de la investigación. Este análisis de causas está basado en un artículo sobre el Modelo de Gestión de Información y Conocimiento para la empresa en perfeccionamiento, MOGICEP, que expone algunas de las experiencias obtenidas en su aplicación. Su resultado denota que esta combinación es determinante para lograr organizar la información de la mano con el conocimiento y así alcanzar oportunamente mejores resultados y aplicado a través del Sistema Integrado de Gestión. El modelo “utiliza la gestión del conocimiento como enfoque gerencial, se sustenta en el marco regulatorio del país para la organización de la información, su aplicación se basa en el cumplimiento de las etapas que lo conforman y las herramientas que permiten la evaluación de la organización objeto de estudio, estas aportan datos e información y además facilitan el control del modelo propuesto” (Visbal & Pérez, 2013). También se basa en un artículo sobre Modelo de Gestión de calidad académica

para la educación superior, que plantea un modelo fundamentado en el ciclo de Deming (PHVA, Planear, Hacer, Verificar, Actuar). (Acuña, 2012) .

Una vez analizadas las áreas apoyadas en el Modelo de Gestión de Información y Conocimiento para la empresa en perfeccionamiento, MOGICEP, se tomó como base para realizar esta investigación un artículo sobre el Modelo de gestión de información orientado a procesos de Choo (Ponjuan, 2011) y el artículo del ciclo de inteligencia y sus límites de (Bonilla D. N., 2004) Estos dos artículos orientaron la investigación de este trabajo. En el Modelo de gestión de información orientado a procesos de Choo (Ponjuan, 2011), según el autor, “se trata de un ciclo continuo de seis actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información” (Choo, 1995). Igualmente, el artículo del ciclo de inteligencia y sus límites de (Bonilla D. N., 2004) dice que “En cualquier caso, es precisamente la aplicación de un conjunto de actividades de naturaleza intelectual la que determina taxativamente el paso de la información al conocimiento”.

En el entorno o medio ambiente en que se encuentra sumida la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC existe una mejora por lograr en las habilidades de organización de la información, por ello, aunque los documentos existen y están dentro de una facultad o departamento, esta información no cuenta con un espacio determinado de almacenamiento y organización, por ello, se forma un cuello de botella que tiene su raíz en la falta de comunicación entre las áreas. Esto afecta en los procesos, en el diseño o en el cumplimiento de los requerimientos porque la información está, pero no se encuentra disponible

y oportunamente cuando es requerida, y esto abre las puertas a huecos o faltas en la información necesaria.

Uno de los detonantes de este inconveniente es el método usado para almacenar la información. Esto implica que cada equipo gestiona la información como es conveniente para sus necesidades individuales, deprimiendo la necesidad colectiva, y para este caso, de la FCEAC, hace más difícil acceder a la información completa. Otro factor determinante en el método de gestión es que los procesos son mecánicos y esto impide que haya agilidad en el flujo de digitalización o que inclusive no se haga y por ende hay información incompleta, sin la respectiva revisión o que no atiende a necesidades específicas.

La Universidad Autónoma de Bucaramanga mantiene su compromiso con la excelencia académica institucional a través de su política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo. Hace parte de esta política, “un sistema interno de aseguramiento de la calidad que soporta los procesos y procedimientos relacionados con la acreditación de alta calidad de la universidad y de sus programas académicos, obtención de registros calificados nuevos y en renovación. Así mismo cuenta con un sistema interno de aseguramiento de calidad para procesos, en el convencimiento de que el desarrollo organizacional debe sustentarse en la excelencia de los mismos” (Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2021).

Esta política está alineada con el propósito central, el objetivo retador, las variables y los proyectos estratégicos del Plan de Desarrollo UNAB y con el Proyecto Educativo institucional PEI, de tal manera que todos los programas de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables se mantienen en mejoramiento continuo siguiendo los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional contemplados en esta mencionada política y controlado por el Grupo Roble del área de Planeación UNAB.

En lo que concierne a la mano de obra, presenta debilidades en las habilidades de archivo y documentación, y esto se debe a que, aunque hay capacitaciones, no hay personal asignado exclusivamente a cumplir, supervisar y administrar información que compete a los procesos de aseguramiento de la calidad. En la FCEAC si hay quienes estén a cargo de estas labores, pero la carga laboral no permite que se supla con oportunidad esta necesidad. Esto genera falta de familiaridad con este proceso, por ende, se genera demora en el conducto regular para el suministro de la información, ya que hay desconocimiento de la ubicación de la información, quien es el responsable de su gestión o en donde está almacenada. Todo esto genera que la información se encuentre de primera mano para quien lo necesite.

Lo anteriormente expuesto se evidencia en las variables de los procesos de medición: tiempo y ejecución. Debido a la ausencia de una estructura clara y confiable a la cual recurrir, se presentan constantes reprocesos o personas que simultáneamente hacen el mismo trabajo, lo que genera dificultad para la ejecución de acciones que contribuyan al cumplimiento de los requerimientos de aseguramiento de la calidad. En cuanto al tiempo, se evidencia atrasos en el cumplimiento de cronogramas y demoras en los tiempos de respuestas y de revisión que afectan la cadena de aprobación de algunos documentos. Como resultado, se prioriza la gestión de la información para cumplir con las fechas límites afectando el conducto regular.

Actualmente no existe un modelo de gestión de la información y el conocimiento que solucione las necesidades específicas de la FCEAC, por ello, es necesario abordar la necesidad de una máquina. Tener un sistema de gestión de información estandarizado en la Facultad significaría almacenar, administrar y resguardar datos e información relevante propia de cada programa académico para que toda la facultad pueda acceder a ella en tiempo real. Se hará más

efectiva la toma de decisiones acertadas, logrando una capacidad de respuesta a los procesos dentro del Sistema de Aseguramiento de la Calidad y acreditaciones internacionales.

Como resultado de toda esta información adquirida, se obtiene la caracterización para proponer un proyecto de realización del sistema. En tal sentido, es materia prima para llevarlo a cabo. Se hace necesario presentar una idea formal ante la Decanatura de la FCEAC y en ella especificar una caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB, para optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC. Una vez aprobado se realiza la identificación de requerimientos y análisis documental, se analiza la gestión que apoya los procesos de aseguramiento de la calidad en la UNAB y por último se proponen criterios sobre mejores prácticas de gestión de información para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad de la FCEAC. Todo esto con el fin de solventar la problemática encontrada en la facultad y optimizar la disponibilidad de recursos, así como para crear informes que brindan una visión general exhaustiva de toda la información que se necesita para tomar decisiones.

En la FCEAC se hace ineludible tener este mecanismo de dirección o herramienta práctica para organizar la información que se encuentra en los departamentos o áreas de la UNAB. Esta información se requiere para cumplir con los requerimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Educación Nacional, MEN, que busca mejorar la calidad de la educación en Colombia fortaleciendo las instituciones educativas para lograr que sean espacios para el desarrollo de competencias y aprendizajes.

Por tanto, se propone la caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB, para optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC, de tal manera que este sea el punto de partida para la futura implementación de un Sistema de Gestión de Información (SGI) integral, efectivo y eficaz. Al tratarse de un sistema cíclico se convierte en

una herramienta para avanzar ágilmente en cualquier proceso normativo, ya sea de carácter obligatorio o voluntario. A su vez aporta y mejora la comunicación e interacción entre los programas académicos de la Facultad, causando un impacto positivo en el flujo de información para el logro de los objetivos de la gestión que, para la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, serán de gran utilidad en los diferentes procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA) y Acreditación Internacional ACBSP.

## **2. Pregunta Orientadora**

¿Cómo ocurren las prácticas de gestión de la información que sustentan los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC de la UNAB?

## **3. Justificación**

En el contexto legal nacional que enmarca los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior para la FCEAC están los Registros calificados y la Acreditación de alta calidad CNA, en cumplimiento de la Ley 30 de 1992, Decreto 1330 de 2019, Resolución 021795 de 2020, Resolución 015214 de 2020 y Acuerdo CESU 002 de 2020.

En el contexto legal internacional la FCEAC da cumplimiento a los estándares de calidad del Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP), Consejo de Acreditación de Escuelas y Programas de Negocios, que es una asociación de acreditación especializada en el área de los negocios, avalada por el Consejo de Acreditación de Educación Superior de los Estados Unidos (CHEA). Su filosofía de acreditación está basada en un enfoque sistemático, guiado por su misión para promover la calidad académica de forma continua.

La Universidad Autónoma de Bucaramanga es la primera institución de Educación Superior del Oriente colombiano en alcanzar esta certificación, por lo cual es miembro del ACBSP estándares de acreditación establecidos por la Comisión de Grados de Licenciatura/Posgrado. Este certificado de acreditación internacional por 10 años fue entregado en junio del 2020 en la Conferencia ACBS 2020, en la ciudad de Chicago, estado de Illinois (USA). Los programas de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables que cuentan con esta acreditación internacional son: Administración de Empresas modalidad presencial, Administración de Empresas modalidad Dual, Economía y Contaduría Pública modalidad presencial.

Para garantizar el mantenimiento de las condiciones, factores y estándares de calidad en los programas de la facultad CEAC, se deben cumplir requerimientos documentales. Aquellos que ya tienen acreditación de calidad deben asegurar la reacreditación y aquellos que aún no la tienen, necesitan proyectarse para recibirla. Para soportar estos procesos es necesario tener claridad sobre los elementos institucionales con los que se cuenta para apoyar estos procedimientos, ya que esta documentación necesita estar almacenada en un repositorio, al cual todos los involucrados en estos procesos puedan acceder para iniciar o continuar con los procesos de aseguramiento de la calidad. De allí que sea necesaria proyectar la creación de este sistema de información, para el cual se hará uso de las TIC.

“Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) son recursos esenciales para la productividad y competitividad de las organizaciones” (Valencia-Duque & Alzate, 2017). Por ello, se hace indispensable hacer uso de estas para crear un sistema de gestión de información que supla las necesidades y solucione los inconvenientes que se presentan al realizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC.

Para caracterizar las prácticas de gestión de la información como inicio a la proyección de implementación del sistema de gestión de información de la facultad se debe tener en cuenta su definición. Un sistema de información “es el conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”. (Ricart & Valor, 1999).

El propósito del sistema de gestión de la información es “manejar datos e información representados en medios digitales, texto, imágenes, gráficos o de voz y se ocupa de la comunicación, almacenamiento, procesamiento e impresión o exhibición de la manera y búsqueda que los usuarios deseen.” (O'brien & Marakas, 2006). Esto es resultado de la integración de la tecnología de la información y comunicación en pro de sus avances. Este sistema optimiza el uso de recursos y tiene como soporte la tecnología inteligente. Al ser implementado, auxilia las acciones de aseguramiento de calidad evitando demoras y apoya los procesos de toma de decisiones, que se ven afectados por las presiones de tiempo y la apremiante necesidad de alcanzar las metas.

Con este proyecto se pretende caracterizar las prácticas de gestión de la información en la UNAB con la finalidad de optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC. Esto como inicio a la proyección de estructurar a futuro un modelo de sistema de gestión de información que soporte el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la FCEAC; para ello se hace necesario conocer los recursos económicos, humanos, físicos, tecnológicos y las fuentes de información disponibles en la UNAB, necesarios para la eficiencia de los procesos. Como todo

sistema de información, cumplirá el objetivo de procesar entradas, almacenar datos y producir salidas, que son los reportes necesarios para el proceso de aseguramiento de la calidad que se requiere para cada programa de la facultad.

La caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB con fines de optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC se puede resumir en tres pasos: revisión documental de acuerdo a las necesidades y requerimientos identificados en los procesos de aseguramiento de la calidad, análisis de las prácticas de gestión de la información que apoya los procesos de aseguramiento de la calidad de la UNAB, y por último, proponer criterios de 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. Con más detalle, para que el sistema funcione, hay que ejecutar todos los pasos necesarios, tal como capacitar a los trabajadores; confirmar que todos los datos e información requeridos estén disponibles y sean correctos; y validar que el objetivo del sistema se cumpla en función de la necesidad de la facultad. Es a través de la planeación cuidadosa, la ejecución y la gestión de la información, que este proyecto puede minimizar y determinar los planes de contingencia en el evento de una complicación.

En esencia, el producto de este trabajo de investigación podrá llegar a todas las facultades porque la información es el recurso más poderoso para el funcionamiento de la Institución educativa. Por ende, hacer énfasis en el rol estratégico de planear la información y mantener el balance apropiado de lo técnico y lo práctico será la clave para que se aplique este sistema en la facultad y en la universidad. El incremento del uso del sistema de información para apoyar la toma de decisiones, desde los niveles operativos hasta los niveles ejecutivos, crea estrategias innovadoras y ventajosas en la reorganización y efectividad de los procesos.

El sistema de gestión de información si se define, comprende y conoce apropiadamente, tiene potencial inmensurable para mantener la competitividad institucional ya que la información proporcionada para alimentar este sistema es la fuente o recurso que asegura un resultado positivo de los procesos de aseguramiento de la calidad. De allí que esta investigación haga énfasis en la caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB, para proyectar el desarrollo de un concepto de estructuración de un sistema de gestión de información para la FCEAC y que impacte positivamente.

#### **4. 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.

#### **5. 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.

## Capítulo II. Marco de Referencia

### 1. Marco teórico

Los sistemas de información son considerados como una herramienta de apoyo fundamental e indispensable para la toma de decisiones en las Instituciones de Educación Superior en temas de aseguramiento de la calidad. Esto en cumplimiento a las directrices del Ministerio de Educación Nacional en donde necesitamos la generación de estadísticas, documentación y registros pertinentes.

#### *1.1 Conceptos fundamentales.*

Para una efectiva recolección de información se toma en contexto inicial el procesamiento de los datos. La definición y entendimiento del concepto de datos y su correcto procesamiento implica la edición, corrección, manipulación, almacenamiento y producción de documentos y reportes. Además, se hace esencial la apropiada interpretación y asentamiento de significados. Al respecto, el autor dice: "Los sistemas de procesamiento de transacciones (tps) manejan las transacciones empresariales fundamentales que son el alma de la operación de la firma. Capturan hechos acerca de las operaciones empresariales básicas sin los cuales los pedidos no podrían enviarse, no podría facturarse a los clientes, y no podría pagarse a empleados y proveedores. Además, los datos capturados por los tps fluyen hacia otros sistemas en la organización, donde se utilizan para dar soporte a análisis y toma de decisiones. Son tan críticos para la operación de la mayoría de las firmas, que muchas actividades empresariales se detendrían si fallara el tps de apoyo. Puesto que las corporaciones deben garantizar la operación confiable de sus tps, también deben involucrarse en la planeación de recuperación ante desastres y en las auditorías a los tps." (Stair & Reynolds, 2010) (p. 367).

Muy importante tener claro el concepto de información. Alcamí, Carañana, & Herrando, (Alcamí, Carañana, & Herrando, 2011) señalan que “La información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda Organización” (p. 5) Por ello, es indispensable que se entienda el concepto correctamente y se adquiera el conocimiento necesario para su manejo adecuado. Y ya que “los directivos necesitan información relevante en base a la cual realicen sus funciones de planificación, control y toma de decisiones” (p. 7), la relevancia, exactitud, confianza, comunicación, puntualidad, detalle y comprensión, así como información completa hacen funcional un sistema de información que también es eficiente y funcional. De esto el autor explica que: “un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas (Menguzato & Renau, 1991).”

Hacemos énfasis en la importancia del concepto de sistemas de información basado en un texto (Ricart & Valor, 1999) en el que el autor entiende los sistemas de información como “el conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”. Partiendo de allí, se direcciona el sistema de información a las necesidades de la organización.

## ***1.2 Sistemas de gestión de la información en la Educación Superior***

Los procesos de toma de decisiones y sus resultados pueden verse afectados por una serie de factores. La calidad de la toma de decisiones está indisolublemente ligada al uso de los sistemas de información y el sector de la educación es cada vez más un servicio impulsado por la información. La información almacenada en bases de datos y otros repositorios electrónicos y entregados de manera confiable y oportuna es fundamental para la comunidad educativa y para la gestión de las organizaciones de educación superior. Elevar el nivel de los datos, documentación e información dentro de una organización contribuye a mejorar la calidad de la toma de decisiones, lo que permite la reducción de la incertidumbre y la producción de resultados de decisiones más oportunos y precisos.

Los datos son “la materia prima de la era de la información” (Ballou & Tayi, 1999). “Un dato es un hecho; un valor asignado a una variable” (Saba & McCormick, 2001), “un único punto de observación que caracteriza una relación” (Shortliffe & Barnett, 2000). Los datos respaldan el trabajo gerencial y profesional y son críticos para todas las decisiones en todos los niveles de una empresa (Fuller & Redman, 1994). Por el contrario, la información se compone de “datos útiles que se han procesado de tal manera que aumentan el conocimiento de la persona que los utiliza” (McFadden, Hoffer, & Prescott, 1999). Se parte de la idea de que la información son datos en contexto, y que el conocimiento es información en contexto, donde se conoce el significado de la información (English, 1999). Traducir información en conocimiento requiere experiencia personal y reflexión. “El conocimiento mismo puede procesarse para generar decisiones y nuevos conocimientos” (Saba & McCormick, 2001). Así, mientras que la transformación de datos en información es normalmente un procedimiento explícito, repetible y fácil, la traducción de información en conocimiento a menudo involucra procesos que son mucho

más difíciles de capturar y explicar (Davidson & Voss, 2002). Se necesitan datos de alta calidad e información para crear conocimiento institucional, es decir, información almacenada, además de procesos de razonamiento que ayuden a una organización a extraer el máximo beneficio de los recursos. Este enfoque, llamado gestión del conocimiento, “reúne los elementos tangibles e intangibles de los datos y los comparte entre todos los trabajadores” (Davenport & Prusak, 1998).

La cantidad de datos e información, especialmente aquella información pertinente a los procesos de aseguramiento de calidad está creciendo cada vez más dentro de las instituciones de educación. Una de las principales causas es que se necesitan datos e información para cada actividad y transacción, pero la capacidad humana de recordar información es limitada. Los sistemas computarizados ayudan, pero ya que “los costos de almacenamiento de datos disminuyen, la disponibilidad de almacenamiento aumenta y la capacidad de la computadora crece exponencialmente” (Moore, 1965), “la eliminación de datos se descuida e inicia un proceso de desorganización que alimenta la recopilación indiscriminada y sin estructura de una cantidad cada vez mayor de datos e información” (Murphy & Chang, 2009). Y el caos crece cuando la cantidad de datos e información se vuelve incontrolable. Por lo tanto, esta situación exige una adecuada gestión para lograr el control.

El establecimiento de la gestión de datos e información se conoce como gobierno de datos y gobierno de información. En general, gobierno se refiere al control (Merkus, Helms, & Kusters, 2019), por lo que el gobierno de datos se trata de controlar los datos y el gobierno la información se trata de controlar la información. El gobierno de datos “es el establecimiento de la gestión en las organizaciones asegurando aspectos como la calidad de los datos, el acceso y los activos de datos” (Tallon, Ramirez, & Short, 2013). El objetivo de la gobernanza es proporcionar

responsabilidad. La gobernanza establece la gestión, por lo que la gobernanza de datos establece la gestión de datos. La Gobernanza de la Información es “el establecimiento de la gestión en las organizaciones asegurando aspectos como la calidad de la información, el acceso y los activos de datos, pero también durante su ciclo de vida y quién es el responsable” (Weber, Cheong, Otto, & Chang, 2008). Ya que establece la gestión de la información en las organizaciones, el acceso es importante en el uso de la información con elementos como seguridad de acceso, privacidad y control. Es decir, el gobierno de datos establece la gestión de datos y el gobierno de la información establece la gestión de la información.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, la relación entre calidad, información, gestión y toma de decisiones es compleja. La calidad de la información se considera uno de los determinantes clave para la calidad de las decisiones y acciones de una organización (Stvilia, Gasser, Twidale, & Smith, 2007). Por lo tanto, la información se convierte cada vez más en un recurso crítico para las organizaciones. Se reconoce que el principal problema de una organización “no es hacer las cosas bien, sino tener la información que indica qué es lo correcto que se debe hacer” (Lillrank, 2003). La desorganización de la información y la carencia de gestión apropiada se consideran uno de los problemas más serios de la comunidad educativa.

“La información a tiempo y en la cantidad precisa es un factor clave para toda Organización” (Alcamí, Carañana, & Herrando, 2011) Por ello, es indispensable que se adquiriera el conocimiento necesario para su manejo adecuado. Y ya que “los directivos necesitan información relevante en base a la cual realicen sus funciones de planificación, control y toma de decisiones” (Alcamí, Carañana, & Herrando, 2011), la relevancia, exactitud, confianza, comunicación, puntualidad, detalle y comprensión, así como información completa hacen funcional un sistema de información que también es eficiente y funcional. De esto el autor

explica que: “un sistema de información en la empresa debe servir para captar la información que esta necesite y ponerla, con las transformaciones necesarias, en poder de aquellos miembros de la empresa que la requieran, bien sea para la toma de decisiones, bien sea para el control estratégico, o para la puesta en práctica de las decisiones adoptadas” (Menguzato & Renau, 1991).

Incluir información, datos y documentación pertinente, organizada y centralizada puede afectar la toma de decisiones al permitir que los responsables de esto utilicen los datos de manera más eficiente y eficaz. La última década también presenta la llegada de tecnologías y sistemas de información que hacen posible que se utilicen datos en tiempo real al tomar decisiones. Además, los almacenes de datos están creciendo y el acceso directo a la información de varias fuentes en un mismo lugar se hace cada vez más indispensable (Alshikhi & Abdullah, 2018). Estas tres tendencias aumentan la necesidad de información organizada en las IES. Y, debido al gran impacto de los procesos de calidad, la organización de la información para la toma de decisiones referentes a esto es más crucial que nunca, ya que estas son las decisiones estratégicas que se toman en una institución.

El correcto procesamiento de datos e información implica la edición, corrección, manipulación, almacenamiento y producción de documentos y reportes. Además, se hace esencial la apropiada interpretación y asentamiento de significados. Esto solo se puede dar en sistemas de almacenamiento, ya que "los sistemas de procesamiento de transacciones manejan las transacciones empresariales fundamentales que son el alma de la operación de la firma. Capturan hechos acerca de las operaciones empresariales básicas sin los cuales los pedidos no podrían enviarse, no podría facturarse a los clientes, y no podría pagarse a empleados y proveedores. Además, los datos capturados por los sistemas de procesamiento de transacciones

fluyen hacia otros sistemas en la organización, donde se utilizan para dar soporte a análisis y toma de decisiones. Son tan críticos para la operación de la mayoría de las firmas, que muchas actividades empresariales se detendrían si fallara el sistema de procesamiento de transacciones de apoyo. Puesto que las corporaciones deben garantizar la operación confiable de sus sistemas de procesamiento de transacciones, también deben involucrarse en la planeación de recuperación ante desastres y en las auditorías a los sistemas de procesamiento de transacciones" (Stair & Reynolds, 2010).

Dentro de la literatura de Sistema de Información, la calidad de la información y la satisfacción del usuario son dos de las principales dimensiones utilizadas para evaluar el éxito de los sistemas de información. Algunas de las dimensiones de calidad de datos que se incluyen dentro de la calidad de la información y la satisfacción del usuario son: exactitud, puntualidad, precisión, confiabilidad, actualidad, integridad y relevancia. Algunas dimensiones adicionales incluyen: accesibilidad e interpretabilidad (Wang, Strong, & D.M, 1996). Esto tiene que ver con el hecho de que la tecnología de la información moderna ha permitido que los sistemas de información generen no solo datos, sino también información (Alkhatabi, NEagu, & Cullen, Marco de calidad de la información para sistemas de e-learning, 2010)). Por ello, se considera que las mejores dimensiones para evaluar los datos, documentos e información que alimentan un sistema de gestión de la información son las siguientes (Laudon & Laudon, Management information systems: Managing the digital firm, 2012):

1. Precisión: se refiere a la medida en que los datos son capaces de representar la realidad.

2. Integridad: se define como la consistencia de la estructura de datos y relaciones entre las entidades y atributos.

3. Consistencia: se relaciona con la consistencia en la definición de los elementos de datos.

4. Completitud: se trata de que todos los datos necesarios estén presentes.

5. Validez: se define como valores de datos que caen dentro de los rangos definidos.

6. Puntualidad: se refiere a que los datos estén disponibles cuando se necesiten.

7. Accesibilidad: se define como que los datos sean accesibles, comprensibles y utilizables.

Partiendo de allí, se direcciona el Sistema de Información a las necesidades de la organización. Se hace necesario aclarar que este proyecto de investigación entiende los sistemas de información como “el conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia” (Ricart & Valor, 1999).

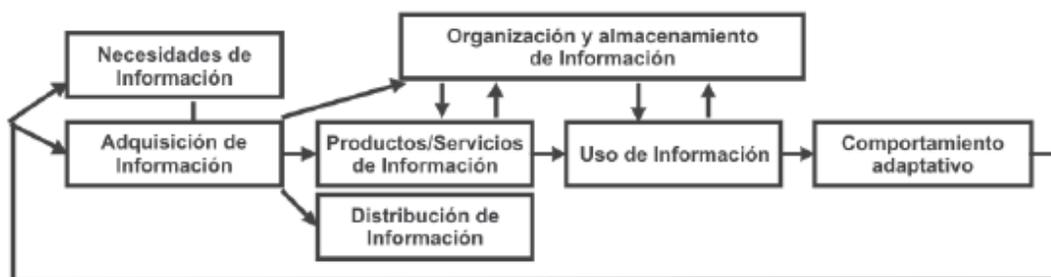
### ***1.3 Modelos de gestión de la información a la luz del autor Auster & Choo, 1995.***

Para ser aplicado en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se toma como base un modelo de gestión de información orientado a procesos. En este modelo, según el autor, “se trata de un ciclo continuo de seis actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información” (Choo, 1995).

Como se visualiza en la figura 1, Se da inicio al proceso de la sistematización de la información de la FCEAC cuando se genera la información o datos necesarios, por áreas, clasificando esta información de acuerdo con los estándares, condiciones, factores o características de la normatividad a cumplir.

### Figura 1

*Modelo de Gestión de Información de Choo.*



*Nota. Tomado de Choo, C. W. (1995). Gestión de la información para la organización inteligente: roles e implicaciones para las profesiones de la información. Conferencia Bibliotecas Digitales. 21. Singapur: Junta Nacional de Informática de Singapur.*

Para la adquisición de la información es necesario planificar la recolección de los datos e información necesarios, evaluando y valorando la calidad de su contenido.

En la etapa de organización y almacenamiento de la información, es importante la creación del repositorio en el cual se almacenan todos los datos contenidos en los documentos previamente adquiridos.

Para el desarrollo de productos y servicios de información, cada vez se va buscando una mejoría en la recolección de toda la información. Esta se va generando en el día a día en cada uno de las áreas y departamentos de la institución. También se debe lograr la mejora en el empaquetamiento de esta en el repositorio.

En la etapa de distribución de información se debe organizar de tal manera que se cree un conducto regular con un procedimiento para la disponibilidad y entrega de esta información final.

Y por último la etapa final, es el uso de la información por parte de cada uno de los programas que lo requieran para la toma de decisiones.

Al tratarse de un ciclo completo operacional, se debe basar e implementar el ciclo PHVA en el que se busca siempre la mejora continua de cada proceso.

#### ***1.4 Ciclo de inteligencia y sus límites. Navarro Bonilla, D. (2004)***

Según el autor, este ciclo es conocido como un proceso que orienta la toma de decisiones, ya que está basado en etapas para el procesamiento de la información que van desde la planeación; recolección; procesamiento y análisis; difusión y explotación hasta la última etapa que es la retroalimentación de la información. “En cualquier caso, es precisamente la aplicación de un conjunto de actividades de naturaleza intelectual la que determina taxativamente el paso de la información al conocimiento. Así, el “Proceso de Inteligencia otorga validez científica a la creación de un determinado tipo de conocimiento, nacido de informaciones muy diversas en procedencia, formatos y lenguas, centrado exclusivamente en el ámbito del secreto que se orienta exclusivamente hacia la seguridad y la defensa de los intereses de un país”. Navarro Bonilla, D. (2004). El ciclo de inteligencia y sus límites.

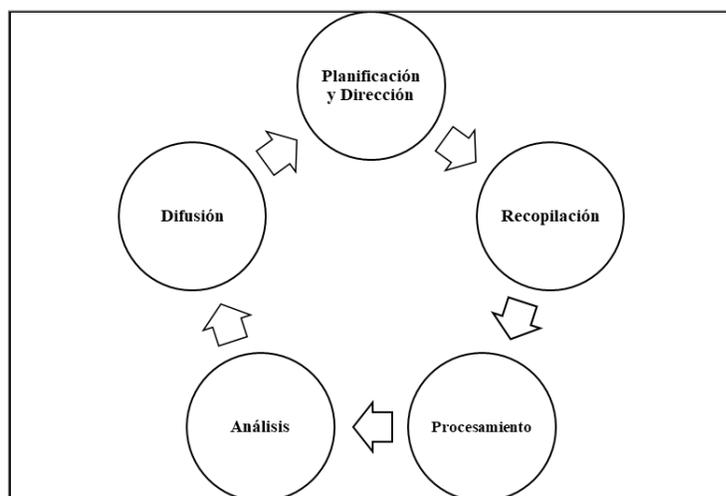
Basado en cada una de las etapas del ciclo de inteligencia, se pretende identificar y orientar como debe ser la gestión de la información para la toma de decisiones en la FCEAC de la UNAB. En la primera etapa, Planeación, se orienta al cómo debe ser el plan de recolección de información para cada proceso de aseguramiento de la calidad. En la segunda etapa, recolección, se pone en marcha de acuerdo con lo planteado previamente para realizar la solicitud a cada una

de las dependencias. En la tercera etapa, procesamiento, se depura la información que ya se tiene para cumplir con los lineamientos requeridos. En la cuarta etapa, análisis, se tienen los formatos disponibles y oportunamente para presentar ante la autoridad competente. En la última etapa, difusión, se coloca el producto final a disposición del usuario bajo sus requerimientos, causando satisfacción a su necesidad. Al ser cíclico, se inician nuevamente las actividades de la primera fase del ciclo de inteligencia.

En la figura 2 se muestra cómo opera el ciclo de inteligencia expuesto en el artículo del autor, que transforma información en conocimiento e inteligencia.

### **Figura 2.**

*Modelo de Ciclo de Inteligencia Navarro Bonilla, D. (2004).*



*Nota.* La fuente es creación propia basada en la *versión de las cinco fases preferida por la Central Intelligence Agency (CIA)*

## **2. Marco legal**

### ***2.1 Contexto Legal Nacional***

Como resultado de la transformación de los datos que han sido recolectados y procesados dentro del contexto que se requiere, la información se ha convertido en un actor importante. Estos datos, al ser convertidos en información, son interpretados, utilizados y almacenados para usar en procesos, que, para el caso de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC, son de gran utilidad para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA) y Acreditación Internacional ACBSP.

En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional, MEN, para mejorar la calidad de la educación en el país, ha diseñado una política basada en cuatro estrategias fundamentales que buscan el fortalecimiento de las instituciones educativas: consolidación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en todos sus niveles, implementación de programas para el fomento de competencias, desarrollo profesional de los docentes y directivos, y fomento de la investigación. Con estas estrategias se pretende crear espacios donde todos puedan aprender, desarrollar competencias y convivir pacíficamente.

El contexto legal nacional que enmarca los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA) es, en primera instancia, la Ley 30 de 1992. En el artículo 53 se deja constancia de la creación del Sistema Nacional de Acreditación para las instituciones de Educación Superior, “cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema

cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos”<sup>1</sup>. Es decir, una institución de educación superior debe cumplir no solo con enseñar lo pertinente al ámbito de estudio o carrera escogido por el estudiante, sino que debe incluir dentro de su currículo, elementos que proporcionen herramientas que aseguren una educación que incorpore elementos de todas las áreas humanas y de conocimiento. No obstante, “es voluntario de las instituciones de Educación Superior acogerse al Sistema de Acreditación. La acreditación tendrá carácter temporal. Las instituciones que se acrediten disfrutarán de las prerrogativas que para ellas establezca la ley y las que señale el Consejo Superior de Educación Superior (CESU).”<sup>2</sup> Por ello, de acuerdo con la norma y al tiempo de acreditación otorgada, se debe hacer renovación.

En cumplimiento a la Ley 30 de 1992, en 2019 el Ministerio de Educación Nacional, MEN expide el Decreto 1075 de 2015, que posteriormente es modificado por el Decreto 1330 de 2019, en el que se exponen los lineamientos de calidad que debe seguir una institución para la renovación de registros calificados y modificación o creación de nuevos programas académicos. Esto se hace explícito en el artículo 2.5.3.2.3.1.4. Cultura de la autoevaluación, en donde se ratifica que “la institución deberá contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad”<sup>3</sup>. Este sistema debe alimentarse con los insumos y recursos necesarios para cumplir con los lineamientos y parámetros de calidad de programa que deben cumplir las Instituciones de Educación Superior, IES, para obtener, modificar y renovar Registro Calificado. Estos están establecidos en el artículo 2 de la Resolución 021795 de 2020, y aplican “al Ministerio de Educación Nacional, a la Comisión Nacional intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la

---

<sup>1</sup> LEY 30 DE 1992. Diciembre 28. Diario Oficial No. 40.700 de 29 de diciembre de 1992. Por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior.

<sup>2</sup> Loc. cit.

<sup>3</sup> Decreto 1330 de 2019 (Ministerio de Educación Nacional). Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación. Artículo 2.5.3.2.3.1.4. Cultura de la autoevaluación. 25 de julio de 2019

Educación Superior- Conaces, a los pares académicos que participen en los procesos de registro calificado y a las instituciones de educación superior y aquellas habilitadas por la ley para ofrecer y desarrollar programas académicos de educación superior”.<sup>4</sup>

En la Resolución 015214 de 2020, en el artículo 31- Sistema interno de aseguramiento de la calidad, también se hace mención de la necesidad que tiene una institución de “contar con un sistema interno de aseguramiento de la calidad que prevea los momentos de planeación, implementación, seguimiento, evaluación y mejoramiento de las labores académicas, formativas, docentes, culturales, científicas y de extensión, y el desempeño de los estudiantes, egresados, profesores y demás integrantes de la comunidad institucional, de tal forma que dé cuenta de lo que señala el artículo.”<sup>5</sup> Esto implica que la institución no solo se debe hacer cargo de educar estudiantes, sino también de fomentar una formación integral que incluye a las otras partes de la comunidad educativa, ya que una institución debe caracterizarse por la calidad de todos sus procesos y entes activos. De allí que la autoevaluación, mencionada en el artículo 5 de la Resolución 015214 de 2020, implica que “en los trámites asociados al registro calificado, las instituciones deberán desarrollar, en el marco de su sistema interno de aseguramiento de la calidad, las estrategias que proporcionen los instrumentos, la información y los espacios de interacción con la comunidad académica, necesarios para soportar el cumplimiento de las condiciones institucionales y de programa.”<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Resolución 021795 de 2020 (Ministerio de Educación Nacional). Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de programa reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención, modificación y renovación del registro calificado. 19 de noviembre de 2019

<sup>5</sup> Resolución 015214 de 2020 (Ministerio de Educación Nacional). Por la cual se establecen los parámetros de autoevaluación, verificación y evaluación de las condiciones de calidad de carácter institucional reglamentadas en el Decreto 1075 de 2015, modificado por el Decreto 1330 de 2019, para la obtención y renovación del registro calificado. Artículo 31. 24 de agosto de 2020

<sup>6</sup> Op. Cit. Resolución 015214 de 2020 del 24 de agosto de 2020. Artículo 5

El Ministerio de Educación Nacional con el propósito de organizar la información de aseguramiento de la calidad de las instituciones, mencionado anteriormente, crea el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior, que es “el conjunto de instituciones e instancias definidas por el marco normativo vigente, que se articulan por medio de políticas y procesos diseñados, con el propósito de asegurar la calidad de las instituciones y de sus programas. Este sistema promueve en las instituciones los procesos de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión, contribuyendo al avance y fortalecimiento de su comunidad y sus resultados académicos, bajo principios de equidad, diversidad, inclusión y sostenibilidad”<sup>7</sup>. Este organismo lo conforman actores participativos, siendo uno de ellos el Consejo Nacional de Educación Superior, CESU, quien tiene como objetivo ser el principal apoyo del MEN en los procesos de veeduría, seguimiento y otorgación de Acreditaciones institucionales.

El CESU, como explica el Ministerio de Educación, “es un organismo con funciones de planificación, asesoría, coordinación y recomendación en el nivel de educación superior que apoya al Ministerio de Educación Nacional en la consecución de los fines y propósitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Se trata de un organismo colegiado, integrado por representantes de las comunidades académicas y científicas, del sector productivo del país y por algunos representantes de las instituciones oficiales que tienen que ver con el desarrollo del sector educativo en el nivel superior” (Ministerio de Educación, 2020).

En julio de 2020 se emite el Acuerdo CESU 002<sup>8</sup> por el cual se actualiza el modelo de acreditación de alta calidad para las Instituciones de Educación Superior. En el artículo 15<sup>9</sup> este

---

<sup>7</sup> Op. Cit. Decreto 1330 de 2019. Artículo 2.5.3.2.1.2

<sup>8</sup> Acuerdo 02 de 2020 (Consejo Nacional de Educación – CESU). En uso de sus facultades legales, en especial de las señaladas en el artículo 34 de la Ley 30 de 1992 y en los Decretos 5012 de 2009 y 1075 de 2015.

<sup>9</sup> Loc. cit.

acuerdo resalta la importancia de responder al sistema interno de aseguramiento de la calidad de la institución educativa. En el artículo 18<sup>10</sup> expone las acciones de la institución para la alta calidad, resaltando la cultura de autoevaluación y autorregulación. En el artículo 20<sup>11</sup>, denota los Factores y características para la evaluación institucional y en la característica 15 destaca el Sistema interno de aseguramiento de la calidad dando cumplimiento a las disposiciones del artículo 2.5.3.2.3.1.4 del Decreto 1075 de 2015<sup>12</sup> sobre cultura de la autoevaluación y su implementación demostrando su articulación con el sistema interno de aseguramiento de la calidad.

## ***2.2 Contexto Legal Internacional***

La Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables desde junio del 2020 cuenta con acreditación internacional por 10 años para cuatro de sus programas: Administración de Empresas, modalidad presencial, Administración de Empresas, modalidad Dual, Economía y Contaduría Pública, modalidad presencial. Esta acreditación internacional es un reconocimiento otorgado por el cumplimiento de los estándares y criterios de calidad establecidos por la Accreditation Council for Business Schools and Programs (ACBSP), Consejo de Acreditación de Escuelas y Programas de Negocios. Es avalada por el Consejo de Acreditación de Educación Superior de los Estados Unidos (CHEA).

Los estándares y criterios del ACBSP están basados fundamentalmente en los criterios para un desempeño excelente en la Educación del Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige, en la Fundación de Missouri para la excelencia y del centro para la excelencia en el desempeño de Kansas.

---

<sup>10</sup> Loc. cit.

<sup>11</sup> Loc. cit.

<sup>12</sup> Decreto 1075 de 2015 (Ministerio de Educación). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Artículo 2.5.3.2.3.1.4. Cultura de la autoevaluación. 21 de diciembre de 2021.

La acreditación otorgada se basa en la misión: “ACBSP promueve la mejora continua y reconoce la excelencia en la acreditación de los programas de negocios en todo el mundo”. (ACBSP, 2016) De acuerdo con este documento, hay principios rectores con los cuales se establecen los estándares y criterios que conllevan a una excelente enseñanza de tal manera que se resalta que lo esencial en el estudiante es “aprender a aprender”, que se debe buscar el mutuo beneficio entre la enseñanza y la investigación, es importante la alta calidad de desempeño en el aula y participación de los docentes en el mundo contemporáneo de los negocios, se debe potenciar el sistema integral de evaluación de los aprendizajes y el uso de tecnología de vanguardia, y así mismo, impulsar el desarrollo de alianzas globales.

El proceso de acreditación está fundamentado en la evaluación y el cumplimiento de la misión, el proyecto institucional, los objetivos, la naturaleza, y los procesos académicos y administrativos de la Institución y el programa académico teniendo en cuenta seis (6) estándares: Estándar 1. Liderazgo, Estándar 2. Planeamiento Estratégico, Estándar 3. Enfoque en los estudiantes y grupos de interés, Estándar 4. Medición y Análisis del desempeño y aprendizaje de los estudiantes, Estándar 5. Enfoque en docentes y personal administrativo y Estándar 6. Gestión del proceso de negocios y de educación.

### ***2.3 Contexto de la Universidad Autónoma de Bucaramanga y la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.***

La Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, es una Institución de Educación Superior, de carácter privado con Acreditación de Alta Calidad. Con personería jurídica según Resolución 3284 del 21 diciembre de 1956, Ministerio de Justicia. En el año 2012 recibió su primera Acreditación Institucional por 4 años, siendo la primera universidad privada del oriente

colombiano en obtener este reconocimiento. En 2017 fue renovada la acreditación por 6 años, hasta el 2023.

La propuesta de la UNAB está basada en procesos educativos innovadores, influenciados por la creatividad, la transformación digital y la investigación, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre otros.

La UNAB está formada por seis facultades: Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Sociales, Humanidades y Artes, Ingeniería y Estudios Técnicos y Tecnológicos.

Cuenta con un Departamento de Planeación y Evaluación encargado de todos los procesos de Aseguramiento de la calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad UNAB.

La Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables está conformada por 9 programas de pregrado profesional y 16 programas de posgrado (9 especializaciones y 7 maestrías).

En la Tabla 1 se puede visualizar los programas de pregrado que tienen acreditación de alta calidad: Administración de Empresas-presencial, Administración de Empresas – Dual y Contaduría Pública-presencial. Igualmente, los cuatro programas de pregrado que están acreditados internacionalmente con ACBSP: Administración de Empresas-presencial, Administración de Empresas – Dual, Contaduría Pública-presencial y Economía.

**Tabla 1***Programas de Pregrado Profesional FCEAC*

<b>SNIES</b>	<b>Programa</b>	<b>Registro Calificado (7 años)</b>	<b>Acreditación de Alta Calidad</b>	<b>Acreditación Internacional ACBSP</b>
1641	Administración de Empresas-presencial	Res. 10265 de 27/09/19	Resolución 002706 de 16 de marzo de 2019 por 6 años	Resolución
19259	Administración de Empresas - Dual	Res.10302 de 19/05/17	Resolución 16110 del 4 de agosto de 2016 por 6 años	Resolución
51809	Administración de Empresas-Virtual	Res 10269 de 27/09/19	-	-
5091	Administración Turística y Hotelera	Res. 1028 de 30/01/19	-	-
101878	Negocios Internacionales	Res.3529 de 03/04/19	-	-
1642	Contaduría Pública-presencial	Res. 8052 de 17/05/18	Resolución 14782 del 28 de julio de 2017 por 6 años	Resolución
15441	Contaduría Pública - virtual	Res. 6256 de 06/04/16	-	-
20638	Economía	Res. 428 de 21/01/19	-	Resolución
108592	Seguridad y Salud en el Trabajo	Res. 14466 de 13/12/19	-	-

Nota. Fuente: *creación propia. Resoluciones de Registro Calificado del MEN - Sistema SACES y SNIES. Diciembre de 2020*

En la Tabla 2 se muestran los programas de posgrado Especialización que tienen Registro Calificado ante el Ministerio de Educación Nacional.

**Tabla 2**

*Programas de Posgrado Especialización FCEAC*

<b>Programa Especialización</b>	<b>Registro Calificado</b>	<b>Renovación de Registro Calificado -Vence</b>
		6/07/2027
Dirección de Empresas - Presencial	Resolución 11952 de julio 6, 2020 por 7 años	
		30/01/2027
Dirección de Empresas - Presencial - Bogotá	Resolución 1027 de enero 30, 2019 por 7 años	
		2/03/2028
Gestión Estratégica de Mercadeo - Presencial	Resolución 3247 de marzo 2, 2021 por 7 años	
		27/05/2027
Aseguramiento de la Calidad en Instituciones Educativas – Dual	Resolución 8246 de mayo 27, 2020 por 7 años	
		14/03/2021
Planeación Tributaria - Presencial	Resolución 3277 de marzo 14, 2014 por 7 años	
		29/04/2022
Revisoría Fiscal y Auditoría Externa - Presencial	Resolución 15205 de octubre 29, 2013 por 7 años	
		24/06/2027
Finanzas - Presencial	Resolución 10379 de junio 24, 2020 por 7 años	
		14/03/2021
Gestión Humana - Presencial	Resolución 3276 de marzo 14, 2014 por 7 años	

<b>Programa Especialización</b>	<b>Registro Calificado</b>	<b>Renovación de Registro Calificado -Vence</b>
Revisoría Fiscal y Auditoría Externa - Convenio Universidad del Quindío - Presencial - Armenia	Resolución 9460 de junio 19, 2014 por 7 años	27/05/2022

Nota. Fuente: *creación propia. Resoluciones de Registro Calificado del MEN - Sistema SACES y SNIES.*

En la Tabla 3 se muestran los programas de Posgrado Maestría que tienen Registro Calificado ante el Ministerio de Educación Nacional.

**Tabla 3**

*Programas de Posgrado Maestría FCEAC*

<b>Programa Maestría</b>	<b>Registro Calificado</b>	<b>Renovación de Registro Calificado -vence</b>
Administración de Empresas - presencial	Resolución 17903 de septiembre 25, 2020 por 7 años	25/09/2026
Gerencia Educativa - Dual	Resolución 11487 de julio 3, 2020 por 7 años	3/07/2027
Negocios Digitales - Presencial	Resolución 12245 de julio 8, 2020 por 7 años	8/07/2027
Administración y Dirección de Empresas (MBA) - Presencial	Resolución 4669 de marzo 15, 2017 por 7 años	15/03/2024
Finanzas - Presencial	Resolución 10268 de septiembre 27, 2019 por 7 años	7/09/2026
Gerencia Educativa - Dual - Bogotá	Resolución 11487 de julio 3, 2020 por 7 años	3/07/2027
Negocios Digitales - Presencial - Bogotá	Resolución 12245 de julio 8, 2020 por 7 años	8/07/2027

Nota. Fuente: *creación propia. Resoluciones de Registro Calificado del MEN - Sistema SACES y SNIES.*

### **3. Antecedentes o Estado del Arte**

Teniendo en cuenta que el objetivo de este trabajo de investigación fue 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 en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC, el cual se deriva del previo estudio del sistema de la calidad que ya existe en la UNAB, es pertinente la revisión bibliográfica y/o el estudio de casos de aplicación anteriores que sean relevantes o influyentes para este proyecto .

#### ***3.1 Diseño de un sistema de información de indicadores logísticos (Perez & Pérez, 2016)***

En este artículo, el proyecto se basa en la creación de un sistema de información para mejorar los procesos de un centro de abastecimiento y suministro, por lo que la metodología de creación y los sistemas y plataformas usados sirven como base para la propuesta de montaje y organización del Sistema de Información para la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.

El objetivo general de este proyecto es “Diseñar un sistema de información que permita realizar análisis en el comportamiento de los indicadores logísticos de servicio al cliente usando tecnología web en la gestión de la cadena de suministro de la Comercializadora Mayorista ITH Villa Clara.” (p. 81)

Como metodología la plataforma Open Source Pentaho Business Intelligence fue la utilizada. “En la empresa objeto de estudio se identifican las principales áreas que influyen el servicio al cliente que presta la misma analizando sus principales características y los indicadores que tienen implantados en estos momentos. Para ello se analiza el área comercial de la empresa

ya que esta es la encargada de realizar las transacciones con el cliente; además se analiza el área de transporte y distribución que es la encargada de cumplir con la entrega del pedido según el tiempo y lugar establecido, para lograr una plena satisfacción del cliente y por último el área de almacenamiento siendo el área que se ocupa de la conservación en buen estado de todos los productos almacenados, para que los pedidos solicitados lleguen en plena forma para el consumo de los clientes.” (p. 83)

Este artículo está alineado con el trabajo de investigación, dado que realiza un análisis exhaustivo de las áreas de la empresa con la finalidad de conocer las debilidades y oportunidades para el montaje del sistema de información.

Dentro de los principales resultados que menciona, está “1. El diseño de sistemas de información empresarial está condicionado por las exigencias de la organización objeto de estudio, la plataforma a usar depende de las funcionalidades que se espera del sistema de información, en este caso se utiliza la plataforma Open Source Pentaho Business Intelligence ya que tiene un amplio análisis de los datos y un buen informe de los resultados. 2. El sistema de información propuesto posibilita el análisis de los indicadores mostrando el comportamiento de todos, o alguno en específico, según la granularidad establecida por el usuario por fechas, productos o pedidos; facilitando también la visualización gráfica de los mismos.” (p. 95)

### ***3.2 Modelos educativos para la gestión de la información en educación superior: una experiencia de curación de contenidos como estrategia metodológica en el aula universitaria. (Juarros, García, & Bennasar, 2012).***

Este es un modelo para la segmentación, organización y archivo de información. Adicionalmente, funciona como guía clave para la sociabilización del uso correcto del sistema de información.

Tiene como objetivo general "Mejorar la gestión de la información en la educación superior a partir de una estrategia de curación de contenidos, dirigida al diseño de un modelo provisional de integración de los patrones de gestión personal de información para la mejora de la competencia informacional digital " (p. 1)

Este modelo aporta el sentido de organización al proyecto siguiendo pasos o fases para la mejora en el proceso. "Siguiendo la metodología de Reeves (2000), las fases seguidas para el ajuste y reajuste del procedimiento seguido para lograr obtener una mejora del modelo de curación de contenidos (principal objetivo de este trabajo) han sido: 1. Decisión de la metodología de la asignatura (ApS) & Definición de la estrategia seguida para la curación 2. Acuerdo con los CEIPs participantes & Formación de los alumnos de la asignatura respecto al proceso de curación & 3. Selección y uso de herramientas (Scoop.it) 4. Evaluación del proceso y de los resultados 5. Ajustes y reajustes del modelo de curación & 6. Propuesta de adaptación del modelo anterior" (p. 6). Finalmente se logran resultados que permiten organizar y acceder a la información que se determina como grupal o individual.

### ***3.3 Alternativas para modelos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación***

***Superior. (Acevedo-Correa, Valencia-Arias, Bran-Piedrahita, Gómez-Molina, & Arias-Arciniegas, 2019)***

Este trabajo presenta una guía de insumos, información, personal, todo lo necesario para la correcta ejecución del proyecto de creación de un sistema de información. En él se presenta una "revisión sistemática de artículos publicados en revistas indexadas en Scopus donde a partir de una ecuación de búsqueda se realizó el análisis a 22 artículos, identificando los insumos primordiales para la elaboración de un adecuado modelo de gestión del conocimiento en IES y

mostrando las tendencias investigativas en este campo del saber” (p. 412). Nos ratifica la importancia que tienen los sistemas de información en la IES.

El objetivo general de la publicación es la “revisión sistemática de artículos publicados en revistas indexadas en Scopus donde a partir de una ecuación de búsqueda se realizó el análisis a 22 artículos, identificando los insumos primordiales para la elaboración de un adecuado modelo de gestión del conocimiento en IES y mostrando las tendencias investigativas en este campo del saber” (p. 412) Para la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables es necesario recolectar la información y analizar los recursos de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad .

En el artículo, el método usado “plantea una revisión sistemática de artículos publicados en la base de datos Scopus, aplicando criterios para filtrar información como la definición de preguntas orientadoras, estrategias de búsqueda, para obtener la información acorde a la intención del análisis. Para lograr esa revisión, se aplicó una ecuación de búsqueda en la base de datos SCOPUS el 27 de julio de 2017, orientada a la gestión del conocimiento como sistema en el contexto de las instituciones de educación superior, dichos términos fueron buscados en los campos título y palabra clave, y no hubo restricción de período de tiempo para obtener un horizonte más amplio de análisis. Para tratar los modelos encontrados en los artículos revisados, se utilizó una matriz de datos en Excel, en la que se clasificó información de los artículos para identificar si se proponía un modelo de gestión de calidad, si se adaptaba a un contexto específico o si se planteaba uno propio, para ello se identificaron los autores que fundamentaban las propuestas encontradas, su objetivo, la población objeto del modelo, estrategias, sus aportes, país de aplicación, la agenda que surge de ellos, entre otras, lo que permitió identificar tendencias en la formulación y aplicación de estos sistemas para determinar el cómo estos han

evolucionado. A partir de eso, se tabularon datos relevantes que sirvieron para el análisis y presentación de los resultados de acuerdo al interés de este escrito.” (p. 412-413)

Los resultados muestran “lo expuesto a lo largo de este manuscrito, se constituye en un insumo que sirve como base de discusión sobre la temática, mostrando las contribuciones más significativas que se han hecho en el campo de la gestión del conocimiento, sirviendo a su vez como plataforma para hacer más visibles las aproximaciones existentes; e igualmente, como referente para la toma de decisiones en académicos e Instituciones de Educación Superior. Para los primeros, permite ver los retos existentes –particularmente para la región latinoamericana, que, de acuerdo al ejercicio realizado, no presenta contribuciones marcadas en este campo–, frente a las formas en que se ha abordado la temática e insumos para llevar a estos a la creación de nuevas propuestas, sin desconocer el camino recorrido por otros estudiosos. Y para las segundas, suministra información clave para la toma de decisiones, al condensar los principales referentes teóricos, evolución de la temática en el tiempo, así como los enfoques y técnicas de recolección de información empleados; con lo que es posible tener mayor certeza en el proceso de diseño y planeación de futuros modelos de gestión del conocimiento para el contexto de las IES.” (p. 418)

### ***3.4 Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. (Acuña, 2012).***

Este trabajo contribuye positivamente ya que su objetivo es “integrar todos los esfuerzos que actualmente realizan las universidades dentro de un esquema cuya finalidad es el mejoramiento continuo de todos los programas que se ofrecen.” (P. 159) Este proyecto es una muestra de la gestión de la calidad en una universidad. Sirve como modelo metodológico para el análisis de las necesidades relacionadas con los procesos de acreditación y presenta una línea a seguir era encontrar la información adecuada y necesaria.

Además, como metodología confirma que “al plantear cualquier modelo de gestión académica es importante definir el enfoque del mismo. En el caso de este modelo los dos enfoques sobre los que se basa su desarrollo son el ciclo de Deming (PDCA, Planear Hacer, Evaluar, Actuar) (García, 2008) y la filosofía Seis Sigma (DMAIC, Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) (Torres, 2010), los cuales están ampliamente relacionados.” (P.164)

Es así, que sus resultados muestran que “a pesar de que lo anterior es un ejercicio sano y efectivo, no es suficiente pues la acreditación por sí misma no es el motor del mejoramiento; lo son las acciones que al interior de las escuelas se realizan para que los planes y programas sean cada día mejores y eficazmente impartidos. Se busca que los profesionales que se gradúan, una vez insertados en el mercado laboral alcancen las expectativas tanto de este sector y como el de los empleadores.” (P. 182)

### ***3.5 El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: resultados de su aplicación en una empresa en perfeccionamiento. (Visbal & Pérez, 2013)***

Este trabajo presenta la estructura de gestión de cambio efectiva, eficiente y eficaz a seguir a la hora de gestionar la información y el conocimiento en pro de la mejora consciente. Su objetivo contribuye a este proyecto de grado ya que es el “diseño de organizaciones eficientes, flexibles, aptas para emprender un proceso de transformaciones continuas con el objetivo de alcanzar estadios superiores.” (P. 16) “MOGICEP es el modelo del sistema de información y conocimiento que debe caracterizar la empresa cubana perfeccionada MOGICEP; mediante el cual se establece la conceptualización, características, componentes, bases y niveles de relación con la estructura de la organización. Identifica las estrategias para su funcionamiento, políticas, procesos, procedimientos e indicadores, variables de evaluación, flujos de información, mapas documentales. Presenta la intranet como estructura tecnológica, y soporte ideal para un modelo

que integra la gestión documental, de información y del conocimiento, y propone una herramienta para el control del sistema a través de EVAL-IC-EP (herramienta para la evaluación de la información y el conocimiento en la empresa en perfeccionamiento), con lo que se da respuesta a las exigencias de las regulaciones relacionadas con el control interno. Expresa, además el papel de los servicios básicos de información para la toma de decisiones. Rediseña el rol de los actores y sus funciones como parte de los procesos de mejora continua que la empresa cubana debe asumir.” (P. 16)

Este proyecto muestra la importancia de vincular a todo el personal y mantenerlo al día en los procesos como un todo. “Es necesario que los directivos y el resto de los trabajadores en las empresas visualicen la importancia de contar con acciones, que en función de sus objetivos y metas guíen la selección, el almacenamiento, la organización, la representación y la diseminación de la información generada y atesorada. El MOGICEP fue creado para auxiliar metodológicamente el proceso de gestión de información y conocimiento en una empresa perfeccionada, aunque no niega factibilidad de aplicación a otras.

Mediante el Modelo se pretende orientar como registrar, organizar, administrar y controlar el conocimiento y la información necesaria para el funcionamiento de la empresa. La estrategia creada (objeto y campo de aplicación, alcance, lugar y contenido, misión, visión, política, principios y objetivos) unido a la completa y correcta realización de las acciones propuestas, traerían como resultado final la creación de las bases informacionales para la elaboración de un Sistema de Gestión de Información y Conocimiento” (P. 23)

### ***3.6 La gestión estratégica de la información en las organizaciones: una propuesta metodológica. (Graupera, Herrera, & Gonzales, 2014)***

Este trabajo de investigación es una visión administrativa u organizacional de la gestión de la información que aporta al aspecto estratégico y técnico de la gestión de la información en el SI educativo a desarrollar para la FCEAC.

Contribuye con el proyecto a través de su objetivo general que es “plantear una visión del tema que acerque un poco más la posibilidad de lograr una integración de los recursos de información en la gestión empresarial, teniendo en cuenta tanto los aportes de especialistas de prestigio, como las tendencias de explotación de las tecnologías de la información en función de los negocios.” (p. 55)

El método planteado contribuye a este trabajo de investigación aportando la organización mediante una revisión y análisis de las necesidades y requerimientos de la organización.

“(Edwards, C.; Ward, J.; Bytheway, A., 1991) en el libro Fundamentos de Sistemas de Información, en síntesis, presenta el enfoque siguiente: La estrategia de las Tecnologías de Información dentro de la organización debe estar basada en las necesidades del negocio. Dicha estrategia debe dar prioridad a la demanda de acuerdo a las necesidades planteadas, y luego asegurar que se gestiona la oferta de recursos y de tecnología de la mejor forma posible para satisfacer la demanda. La implantación de un proceso de planificación de las Tecnologías de la Información, impulsado por una permanente orientación hacia el negocio, debe ser recurrente, y actualizado continuamente, de acuerdo a la evolución de la organización.” (p. 58-59)

Se hace necesario analizar estratégicamente los recursos disponibles tal como lo menciona este trabajo de investigación: “Es importante tener en cuenta que dada la extensión del uso y avances tecnológicos para el procesamiento almacenamiento y comunicación de la

información, cada vez es más difícil alcanzar ventajas competitivas a partir del uso de estos recursos, lo cual ya constituye, más que una ventaja estratégica, una necesidad estratégica. • Después de analizar varios enfoques planteados en la literatura acerca de cómo dirigir estratégicamente las empresas, dando un papel activo a los SI/TI en las funciones y procesos tanto administrativos y productivos de la misma, se hace necesario buscar vías que permitan concebir el plan estratégico incluyendo las acciones de las TI/SI. La propuesta metodológica presentada, permite que, para cada caso se establezcan los instrumentos personalizados para realizar los análisis cruzados de los elementos clásicos de la dirección estratégica con las posibilidades tecnológicas de la empresa y las prácticas del sector en cuanto a aplicaciones informáticas” (p. 62)

### ***3.7 Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. (Palacios, 2013)***

Este contraste de teorías y diálogo de autores muestra la contraparte negativa de los Sistemas de Información en la educación y por ende es pertinente a la investigación al proporcionar aquello a evitar o tener en cuenta al construir el Sistema de Información. Este trabajo tiene como objetivo general “discutir la implementación de los sistemas de gestión empresarial que se han usado durante la puesta en marcha de la calidad total de las empresas y que ahora se han impuesto a la calidad de la educación.” (p. 100)

El aporte que genera este proyecto con los resultados obtenidos es que “desde la aplicación de los sistemas de gestión empresarial, la calidad educativa se liga con la calidad empresarial, el mercado educativo propone ciertas pautas que las instituciones deben seguir. La educación se transforma desde la visión de la Gestión de la calidad en una empresa más, los

directores son ahora llamados gerentes y las actividades educativas se controlan y supervisan como en el contexto empresarial.” (p. 190)

Así las cosas, lo que pretende el estudio es asociar el tema de calidad que se maneja en la organización, con la calidad a partir de los procesos educativos.

### ***3.8 Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. (Cuadrado, Orellana, & Noles, 2020)***

En este trabajo se muestra que una vez se ha diseñado el sistema de información es crucial implementar una metodología de seguimiento y evaluación de este, por lo que este trabajo permite tener la guía práctica a seguir para asegurar el correcto manejo y flujo del sistema de información. Tiene como objetivo general “establecer un modelo de evaluación de los sistemas de información que promueva la calidad de la gestión administrativa universitaria” (p. 69) “Con base en la taxonomía de Mason de un sistema de información y la revisión de William DeLone y Ephraim McLean, identificaron seis dimensiones de la medición del éxito del sistema de información: calidad del sistema, que corresponde al nivel técnico; calidad de la información al nivel semántico; y uso, satisfacción del usuario, impacto individual e impacto organizativo, relacionado al nivel de influencia. Sin embargo, estas seis dimensiones y medidas relacionadas no eran medidas de éxito independientes, sino que eran variables interdependientes (DeLone & McLean, 2016, pp.6). Por lo tanto, para medir el éxito del sistema de información, las seis construcciones se deben medir y / o controlar. Si no se toman en cuenta todas, se pueden generar posibles resultados confusos o una comprensión incompleta del sistema bajo investigación. La investigación sobre el éxito del SI que mide solo algunas de estas variables y no mide o controla las demás, ha resultado en muchos informes contradictorios de éxito que se encuentran en la literatura de éxito de SI.” (p. 70)

Su metodología mixta permite recolección puntual de información. En el trabajo “El diseño es considerado como un trabajo mixto que recoge información cualitativa y cuantitativa, es de tipo no experimental por cuanto la calidad en la gestión administrativa y los sistemas de información no se manipulan, es decir, se analizan estas variables en su contexto natural, además es transversal de acuerdo a la clasificación expuesta por Hernández Sampieri (2014), puesto que los datos recolectados se recogen durante el cuarto trimestre del año 2019 en el primer trimestre del año 2020.” (p. 79)

Los resultados obtenidos en este proyecto exponen un trabajo mancomunado con los clientes internos y externos al mostrar que “La operatividad de los sistemas de información es otra variable que aporta a la gestión administrativa, donde se registran tres dimensiones de mucha relevancia para el personal administrativo, (10) Usabilidad, la interacción con los SI, puesto que consideran que es importante desarrollarse en un ambiente agradable, amigable y/o fácil de utilizar, (11) Eficiencia, para que los SI aporten al cumplimiento de los procesos en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos, (12) Interoperabilidad, que los SI permitan presentar y compartir datos con otros SI, sean estos internos o externos. Por otro lado, los resultados de la variable “resultados organizacionales” permiten analizar el aporte de los sistemas de información en la toma de decisiones, encontrando tres dimensiones con un alto peso de importancia para el personal administrativo, (1) Apoyo a la toma de decisiones, consideran que los sistemas de información deben facilitar la obtención de información confiable y vigente para la toma de decisiones de los directivos y/o autoridades; (2) Evaluación, el aporte de los datos de los SI para los procesos de evaluación institucional; y, (3) Satisfacción de stakeholders, que los SI contribuyan a la percepción de la satisfacción del grupo de interés al que sirve la institución.” (p. 88)

### ***3.9 Estudio sobre la evolución de las soluciones tecnológicas para dar soporte a la gestión de la información. (García-Holgado & García-Peñalvo, 2015)***

Es un estudio que invita a tomar en cuenta el cambio tecnológico y que aporta a la escogencia de plataformas y recursos a usar. El objetivo planteado es “realizar un estado del arte de los sistemas de información y la evolución de los mismos para dar soporte a la gestión de la información y del conocimiento en cualquier tipo de entidad, desde empresas hasta instituciones, tanto públicas como privadas.” (p. 9)

Para el método empleado “se presentan dos casos reales de gestión de innovación dentro del sector público español. En primer lugar, el Observatorio de Empleabilidad y Empleo Universitario (OEEU) (<http://oeeu.org>) bajo la dirección de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM). En segundo lugar, la Red de Puntos de Información sobre Investigación, Desarrollo e Innovación (PI+D+i) (<http://www.cdti.es/pidi>) coordinada desde el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad.” (p. 41)

El trabajo expone sobre las nuevas tecnologías implementadas que generan nuevos cambios en los sistemas. “En la actualidad, los sistemas de información tienden a un planteamiento 2.0 orientado a servicios debido al cambio de paradigma producido en el desarrollo de aplicaciones software y a la evolución de los dispositivos que permiten el uso de dichas aplicaciones. Unido a ello, la gestión del conocimiento está presente entre los objetivos principales de la mayoría de las entidades por lo que los sistemas de información se han orientado a la gestión de dicho conocimiento. En este contexto, los ecosistemas tecnológicos suponen una mejora respecto a los sistemas de información tradicionales, ya que el abanico de posibilidades de los ecosistemas permite cubrir cualquier tipo de necesidad que surja en una

entidad, gracias a su estructura modular, a la importancia que se le da a los flujos de información establecidos entre los módulos y a la base metodológica que debe sustentar todo ecosistema.” (p. 45)

### ***3.10 Gestión de la información y calidad de las instituciones universitarias: un estudio empírico en universidades de Chile. (Fleet & Rodríguez-Ponce, 2011)***

Este estudio es útil a la hora de tener en cuenta la percepción del target en el momento de la utilización e implementación del sistema de información. Al tener en cuenta estos elementos se asegura una mejor recepción y acoplamiento. El objetivo general presentado en este proyecto aporta mayormente al trabajo de grado ya que busca “discutir la relación entre gestión de la información y calidad de las instituciones universitarias.” (p. 570)

La metodología empleada evidencia que los datos e información son necesarios en el manejo de un sistema de información universitario. “Se utilizarán los datos generados por un estudio realizado por el Departamento de Estudios de la Comisión Nacional de Acreditación (CNA-Chile, 2010) sobre la forma en que las universidades entregan información pública en sus páginas web. Del análisis de la evidencia empírica se propone que la gestión de la información - en la medida en que las instituciones de educación superior generan, procesan, analizan y difunden datos relevantes acerca de sus procesos y resultados- constituye un factor explicativo, y por ello predictivo, de la calidad de la educación superior, expresada esta última como los resultados obtenidos en la acreditación institucional” (p. 571)

Como resultado, se encontró que “el conjunto de universidades chilenas estudiadas difunde su información de una manera parcial, y existen aspectos en los cuales la información entregada es muy exigua y que podrían contribuir a caracterizar dimensiones relevantes de la calidad institucional, tales como la eficiencia de la docencia y resultados de titulación,

caracterización de la población estudiantil, información financiera, matrícula, apoyo financiero a estudiantes, estatutos y gobierno universitario. Se observa la clara tendencia de las universidades a informar más sobre su oferta académica. Es en este ámbito donde se perciben las diferencias más bajas entre lo que informan los diferentes tipos de universidades o de acuerdo a su participación en el proceso de acreditación. Ello hace sentido: en el contexto de un sistema de educación superior competitivo y conducido por el mercado, como es el chileno, la información tiende a concentrarse en dar a conocer la oferta de las universidades y sus características.” (p. 575)

### Capítulo III. Diseño Metodológico

#### 1. Método de investigación

Dado que el objetivo de este trabajo de investigación es 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 en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC, el tipo de investigación en la que se enfoca es la cualitativa. Según el autor (Gómez, 1996) en su documento Metodología de la investigación cualitativa, plantea que esta “estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos—que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”. (Pág. 32). Este trabajo de investigación utilizó la entrevista estructurada como instrumento de recolección de información y análisis documental, insumos que posteriormente fueron revisados y analizados para generar una respuesta a la pregunta orientadora del proyecto.

El alcance de la investigación en este trabajo de grado es de tipo descriptivo, ya que se basa en la ubicación, identificación, clasificación y descripción de datos e información para dar solución a un problema previamente planteado. Según el autor Alberto Gálvez Toro (Toro, 2003) en su artículo lectura crítica de un estudio cualitativo descriptivo, indica que “existen diferentes tipos de estudios cualitativos: descriptivos (que pueden dar lugar a tipologías descriptivas), analítico-relacionales (a través de los cuales se crean modelos teóricos) y de investigación-acción (orientados al cambio). Sin embargo, y a pesar de sus diferencias, en la

mayoría de los estudios cualitativos la selección de la muestra, la recolección de datos, el análisis y la generación de resultados están en una relación recíproca. En la práctica, esta interacción implica la implementación simultánea de dichos procedimientos, incluyendo la generación paulatina de resultados”. En este trabajo de investigación, partiendo del sistema de información de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, se proyectó identificar en los diferentes departamentos de la UNAB, toda aquella información pertinente a la Facultad de CEAC, clasificarla y ubicarla en repositorio. Toda la información es necesaria para cumplir con los lineamientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Educación Nacional y con la acreditación internacional ACBSP (voluntaria).

El enfoque de investigación que orientó el desarrollo de este trabajo fue el método cualitativo. De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (Bonilla & Rodríguez, 2005), “se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada”. Esto es congruente con el primer objetivo específico planteado, el cual es la identificación de los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de CEAC. Bajo la elaboración de una matriz de articulación de procesos, se analizan los criterios de información y las características de los documentos de acuerdo con la normatividad, a la luz de la necesidad de la FCEAC y los requerimientos de la UNAB. Para este paso, se requiere conocer puntualmente cual es la información que se necesita o que sea la evidencia al cumplimiento de cada condición, factor o estándar; se revisa cuáles son las condiciones de calidad para registros calificados (creación, renovación, modificación), cuáles son los factores y cada una de sus características para

acreditación de alta calidad y por último cuales son los estándares y sus criterios para acreditación internacional ACBSP. Se confirma toda esta información con las entrevistas estructuradas realizadas al jefe de aseguramiento de la calidad en el área de Planeación y Evaluación de la UNAB y de igual manera, la realizada a la profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica, siendo el puente entre la Facultad CEAC y el departamento de Planeación. Ver **Anexo 1: Matriz de articulación de procesos.**

Seguido, se realiza un análisis de las prácticas de gestión de la información que apoya los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad en la UNAB. Esto con la finalidad de conocer como es el funcionamiento del sistema, cuáles son los canales de información de la universidad y cuáles son los procesos que se apoyan desde el sistema.

Por último, se propone mejores prácticas de gestión de información para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad de la FCEAC. De esta manera este proyecto de investigación es la piedra angular para iniciar el proceso de estructuración del sistema de información en la FCEAC.

## **2. Población y muestra**

La población de estudio estuvo conformada por las dos (2) profesionales que lideran o están involucradas en los procesos de aseguramiento de la calidad de la UNAB. Las entrevistas fueron realizadas a dos personas para tener dos puntos de vista. Son profesionales formadas en aseguramiento de la calidad y están directamente involucradas en aseguramiento de la calidad de la UNAB y de la FCEAC. Con ellas se obtuvo información veraz y amplia. Ellas fueron: el profesional jefe de aseguramiento de la calidad en el departamento de Planeación y Evaluación de la UNAB y la profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica y funge como puente entre la Facultad CEAC y el departamento de Planeación.

Acorde con lo que menciona el autor el autor (Carballo, 2001) en su artículo la entrevista en la investigación cualitativa, publicada en la revista *Pensamiento actual*, indica que los entrevistados deben ser "abiertos y honestos sobre nuestros motivos" (Bernard, 1988:206), se escogieron para obtener de ellos información amplia, veraz y calificada. Por ello, se tuvo en cuenta principios tan importantes como la honestidad y la confiabilidad.

La selección de los datos e información estuvo ligada a los requerimientos que exige la normatividad vigente y que hace referencia al sistema de aseguramiento de la calidad desde el Ministerio de Educación Nacional para renovación de registro calificado, creación de nuevos programas o modificación; acreditación nacional de alta calidad, y la acreditación internacional ACBSP.

### **3. Instrumentos de recolección de información**

En este trabajo de investigación el instrumento empleado fue la entrevista estructurada y recopilación documental como método de obtención de información.

#### ***3.1 Entrevista Estructurada***

Según (Buendía-Eisman, Colás-Bravo, & Hernández.Pina, 2005) “la entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador”. Así las cosas, se empleó una guía de entrevista que contenía las preguntas ya definidas dirigidas a la población objeto.

La entrevista fue empleada como técnica individual y realizada a dos profesionales estructuradas y formadas en aseguramiento de la calidad y que están directamente involucradas en aseguramiento de la calidad de la UNAB y de la FCEAC. La primera entrevista aplicada fue

al profesional jefe de aseguramiento de la calidad UNAB, del área de Planeación y Evaluación encargada de la documentación de aseguramiento de la calidad de la universidad. Esta persona tiene de primera mano, la información necesaria para alimentar el sistema, teniendo en cuenta la matriz de articulación de procesos de aseguramiento de la calidad. Esto, de acuerdo con la precisión del autor Steinar Kvale (Kvale, 2012), quien indica que el objetivo de la entrevista en la investigación cualitativa es “obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos” (p. 6)

También se entrevistó, como segundo punto de vista, a la profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica y es el puente entre la Facultad CEAC y el departamento de Planeación, quien tiene el conocimiento de la información referente a la acreditación internacional ACBSP.

El instrumento guía de la entrevista estuvo organizado con las preguntas en un orden secuencial en función de las categorías definidas para aplicar a las entrevistadas, de tal manera que sus respuestas pudieran ser interpretadas y analizadas para la investigación. Según Hugo Cerda, la entrevista estructurada “se realiza a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaboradas las cuales se plantean en el mismo orden y en los mismos términos a todas las personas entrevistadas” (Cerda Gutiérrez, 2011). Ver anexo 2: Entrevista estructurada.

### ***3.2 Recopilación Documental***

El análisis documental “constituye el punto de entrada a la investigación e, incluso en muchas ocasiones, es el origen del tema o problema de investigación” (Echenique, Esther, & Sedano, 2017). En este trabajo de investigación la recopilación se planteó sobre la normativa que soporta los procesos de aseguramiento de la calidad de la FCEA. La información recolectada fue suministrada por los participantes y se organizó y clasificó por categorías. De esta manera se

validó que el objetivo del trabajo de investigación, caracterizar las prácticas de gestión de la información, se cumpliera en función de la necesidad de la facultad de CEAC.

#### **4. Análisis de datos**

Este trabajo de investigación de acuerdo con el objeto de estudio es investigación de campo, ya que se realizó con documentación e información ubicada en departamentos o áreas de la UNAB y que es necesaria para cumplir con los requerimientos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad del Ministerio de Educación Nacional, MEN.

Se realizó la recolección de información teniendo en cuenta dos metodologías: primero, análisis documental a la normativa y, segundo, análisis de contenido a entrevistas.

##### ***4.1 Análisis documental***

Para este procedimiento metodológico se realizó la revisión y análisis de los documentos relacionados con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional (Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA) y Acreditación Internacional ACBSP que aplican a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Se tomó como base para el análisis, la Ley 30 de 1992, el Decreto 1075 de 2015, Decreto 1330 de 2019, Resolución 021795 de 2020, la Resolución 015214 de 2020, Acuerdo 02 del 2020 y ACBSP.

Identificada la fuente normativa, se procedió a realizar una matriz en la que se establecieron tres categorías: registros calificados, acreditación nacional y acreditación internacional. En la matriz se relacionaron y asociaron las condiciones de calidad para los registros calificados (creación de programas, renovaciones de registros y modificación de programas), Factores y sus características para la acreditación de alta calidad (primera vez y renovación) y los estándares y sus criterios para acreditación de alta calidad internacional

ACBSP. En tal sentido, se relacionan las evidencias y fuentes de información para cada uno de ellos y su articulación de acuerdo con la temática exigida. Ver Anexo 1: Matriz de articulación de procesos.

Se indagó en cada uno de los nueve programas de pregrado académicos, cual es el estado de su registro calificado ante el Ministerio de Educación Nacional, y se encontró que todos están activos con diferentes fechas para su próxima renovación como se visualizan en la tabla 1. Al igual que los nueve programas de especialización como se visualiza en la tabla 2 y los programas de Maestría que se visualizan en la tabla 3. Todos dan cumplimiento a los lineamientos y requerimientos del Decreto 1330 de 2019 del Ministerio de Educación Nacional, que expone los lineamientos de calidad que debe seguir una institución para la renovación de registros calificados y modificación o creación de nuevos programas académicos. En la matriz de articulación de procesos, anexo 2, se establece una relación entre los tres procesos: creación de programas nuevos, renovación de registro calificado o modificación de programas, de acuerdo con las nueve condiciones de calidad por cumplir en cada caso: denominación, justificación, aspectos curriculares, organización de las actividades académicas y formativas, investigación, relación con el sector externo, profesores, medios educativos e infraestructura física y tecnológica. En la revisión se determina que todas estas condiciones son cumplidas a cabalidad por cada uno de los programas académicos de la FCEAC. En la misma matriz se relaciona cuáles son los documentos e información necesaria para cumplir con cada condición y donde o en qué área de la universidad se encuentra esta.

También se realizó la revisión de cada programa con respecto a la acreditación nacional, que es un proceso voluntario en el que se debe demostrar alta calidad de los programas. Como se indica en la tabla 1, en la FCEAC cuatro programas académicos de la FCEAC tienen

acreditación de alta calidad: Administración de Empresas-presencial, Administración de Empresas – Dual y Contaduría Pública-presencial. Cada uno de estos programas cumple con los doce factores de calidad y las 48 características del Acuerdo 02 del 2020: el proyecto Educativo del Programa e identidad institucional, estudiantes, profesores, egresados, aspectos académicos y resultados de aprendizaje, permanencia y graduación, interacción con el entorno nacional e internacional, aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico, bienestar de la comunidad académica del programa, medios educativos y ambientes de aprendizaje, organización, administración y financiación del programa académico, y por último, los recursos Físicos y tecnológicos.

En la FCEAC cuatro de sus programas académicos están acreditados internacionalmente con ACBSP: Administración de Empresas-presencial, Administración de Empresas – Dual, Contaduría Pública-presencial y Economía. Cada uno de estos programas da cumplimiento a los seis estándares de calidad ACBSP: Estándar 1. Liderazgo, Estándar 2. Planeamiento Estratégico, Estándar 3. Enfoque en los estudiantes y grupos de interés, Estándar 4. Medición y Análisis del desempeño y aprendizaje de los estudiantes, Estándar 5. Enfoque en docentes y personal administrativo y Estándar 6. Gestión del proceso de negocios y de educación.

#### ***4.2 Análisis de Contenido***

Este procedimiento metodológico permitió establecer el sistema de categorías a partir de las respuestas a las entrevistas estructuradas realizadas, convirtiéndose finalmente en el instrumento de análisis de la investigación. Como se indicó, la población objeto fue: la profesional y jefe de aseguramiento de la calidad en el área de Planeación y Evaluación de la UNAB y la profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica y que funge

como puente de comunicación entre la Facultad CEAC y el departamento de Planeación y Evaluación.

Una vez realizadas las entrevistas, para el análisis de contenido se llevaron a cabo cuatro etapas: la primera, transcripción, la segunda, construcción del sistema de categorías, para lo cual, se etiquetó el texto de las respuestas codificándolo con colores; la tercera, relación y análisis de los datos etiquetados, y la última etapa, la interpretación y conclusión de esos resultados relacionándolo con el marco teórico y estado del arte desarrollado en la investigación.

La primera etapa, transcripción de datos, consistió en escribir la entrevista realizada al jefe de aseguramiento de la calidad UNAB, ya que esta fue grabada. La segunda entrevistada, profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica en la FCEAC, entregó sus respuestas por escrito.

Para orientar la segunda etapa, construcción del sistema de categorías, se diseñó una matriz de triangulación de datos con la que se realizó el análisis y comparación de la información. En ella se relacionaron las categorías y se establecieron los indicadores que permitieron finalmente generar los resultados como producto del análisis de esta relación.

Las categorías establecidas en la matriz fueron: Sistema de aseguramiento de la calidad UNAB, sistema de información, actores del sistema de información, planeación de la gestión de la información, recolección de la información, procesamiento de la información, almacenamiento y preservación de la información, y por último difusión de la información. Entonces, para cada una de ellas se crearon indicadores, que para este caso, fueron las preguntas guía con las cuales se obtuvieron las respuestas a comparar y a estudiar para generar los resultados y conclusiones. Ver anexo 3: Matriz de relación de categorías.

Para la tercera etapa, relación y análisis de los datos etiquetados, se empleó la Triangulación de datos. Esta dinámica inicia con la información que se obtuvo de las entrevistas estructuradas, luego se comparó la información obtenida de los participantes. Según (Amezcuca, 2002) consideran la triangulación de datos como una forma de verificar y dar validez a los resultados e indican que la triangulación "supone utilizar diferentes estrategias para estudiar el mismo problema: diferentes técnicas para obtener los mismos datos, diferentes sujetos para responder la misma pregunta, diferentes investigadores para un mismo análisis, o diferentes teorías para explicar un mismo fenómeno".

Acorde con lo realizado, el autor (Cisterna Cabrera, 2005) indica que "la triangulación consiste en: seleccionar la información obtenida en el trabajo de campo (pertinente y relevante); triangular la información por categoría (concordantes y divergentes); triangular la información entre todos los estratos investigados (comparación entre los entrevistados); triangular la información con los datos obtenidos mediante otros instrumentos (historias de vida, visitas etnográficas, grupos de discusión) y; triangular la información con el marco teórico (retomar la discusión bibliográfica y discutirla con los resultados)"

En la tabla 4 se evidencia la relación de categorías empleadas para la triangulación de los datos. Bajo esta relación se efectuaron las entrevistas estructuradas y el análisis documental basado en la normatividad de Aseguramiento de la Calidad con respecto a la FCEAC.

#### **Tabla 4**

##### *Relación de Categorías*

<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
	Acreditación Nacional de programas.	Que es y cómo funciona. Cuál es su estructura. Quienes son los actores y sus responsabilidades. Que es registro calificado y Acreditación de Alta calidad	
1. Sistema de Aseguramiento de la calidad de la UNAB	Acreditación Internacional de programas	Que es la acreditación internacional. Cuáles son los datos requeridos. Cuáles son los Estándares.	
2. Sistema de información		Quienes son los actores y sus responsabilidades.	
3. Planeación de la gestión de información		Que formatos se usan.	Entrevistas estructuradas
5. Procesamiento de la información		Organización. Parámetros.	Revisión documental
6. Almacenamiento y preservación	Sistema de Información	Archivos Repositorios. Inspecciones.	
7. Compartir información		Acceso.	

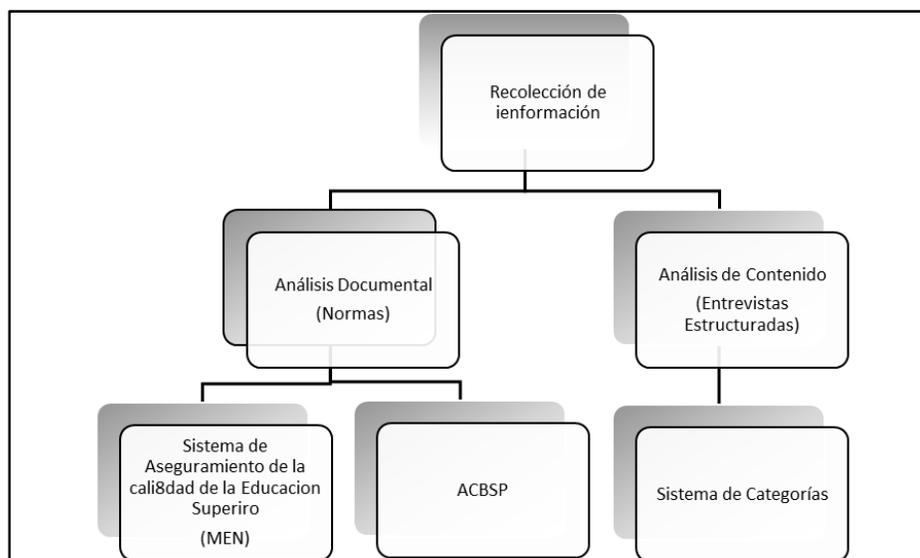
*Nota. Fuente: Creación propia basada en la matriz de categorías como resultado de las entrevistas estructuradas realizadas.*

En la última etapa, que corresponde a la interpretación y conclusión de los resultados, se relacionaron los datos con el marco teórico y el estado del arte desarrollado en la investigación. Se describieron los datos pertinentes y significativos para cada una de las entrevistadas y se usó para ello la matriz de categorías, que se empleó como base para argumentar las conclusiones de la investigación.

Finalmente, en la figura 3 se muestra la secuencia del procedimiento que se llevó a cabo para realizar el análisis de datos de manera general en la investigación, basado en el Modelo del Ciclo de inteligencia Navarro Bonilla.

**Figura 3.**

*Modelo de Ciclo de Inteligencia Navarro Bonilla, D. (2004).*



*Nota. Fuente: Creación propia del proceso de análisis de datos.*

## **Capítulo IV. Resultados**

El proyecto de investigación estuvo enfocado en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC, de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. El resultado y análisis de la triangulación de la información a través de la matriz, permitió presentar la respuesta por categorías a cada uno de los objetivos específicos propuestos en el trabajo de investigación y tomando como punto de partida la pregunta orientadora ¿Cómo ocurren las prácticas de gestión de la información que sustentan los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC de la UNAB?

### **1. Sistema de Aseguramiento de la Calidad**

Corresponde a la primera categoría de análisis, Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la FCEAC. Trata de aquellas acciones desarrolladas por los actores de la Educación para lograr la calidad de las instituciones y programas de educación superior. En la FCEAC el Sistema de Aseguramiento de la Calidad comprende: Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA y Acreditación Internacional ACBSP.

Esta categoría está alineada con el compromiso que tiene la UNAB con la excelencia académica institucional a través de su política de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo. Hace parte de esta política, “un sistema interno de aseguramiento de la calidad que soporta los procesos y procedimientos relacionados con la acreditación de alta calidad de la universidad y de sus programas académicos, obtención de registros calificados nuevos y en renovación. Así mismo cuenta con un sistema interno de aseguramiento de calidad para procesos, en el convencimiento de que el desarrollo organizacional debe sustentarse en la excelencia de los mismos” (Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2021).

En entrevista que se realizó a la jefe de aseguramiento de la calidad del área de Planeación y Evaluación de la UNAB, constató e indicó que “El sistema de aseguramiento de la calidad es una configuración de acciones y actividades que interactúan en las diferentes dependencias de la institución para lograr y asegurar la calidad y el mejoramiento permanente y continuo de los programas académicos. Se coordina todo lo relacionado a los procesos de autoevaluación con fines de registro calificado para programas nuevos, renovaciones de registro de programas que están funcionando o las modificaciones de estos. Esto teniendo en cuenta el cumplimiento de requisitos y análisis de la normativa vigente”. La respuesta es congruente con lo que declara el Ministerio de Educación Nacional.

Específicamente, indicó la profesional de aseguramiento de la calidad que “El Registro calificado es como la licencia de funcionamiento que da el Ministerio de Educación para poder ofrecer en Colombia un programa, con previo aval y cumplimiento de algunas condiciones sobre un proceso establecido por normativa vigente que en este caso es el Decreto 1330 Se obtienen por siete (7) años”. Lo anteriormente expuesto demuestra que es necesario que los programas académicos de la FCEAC estén alineados con los requerimientos del MEN para su correcto funcionamiento y oferta. Ello requiere que los programas asuman las condiciones de calidad como un modelo de gestión académico y administrativo.

En lo que corresponde a la acreditación nacional de programas, en la Tabla 1 se visualizan los programas de pregrado de la FCEAC que tienen acreditación de alta calidad. Estos programas cumplen con los doce factores de calidad en cumplimiento al Acuerdo 02 de 2020. En entrevista con la profesional de aseguramiento de la calidad del área de Planeación y Evaluación de la UNAB, indicó y dejó en claro que “la Acreditación de alta calidad es un proceso voluntario. No es por ley. Es para instituciones y para programas. Es cumplimiento de

lineamientos y requisitos de mayor calidad, son mayores las exigencias. Se generan vigencias según el acuerdo 02 del 2020 por seis, ocho o diez años. Para la acreditación se requiere el cumplimiento de 12 factores. Se requiere documentación de base y soportes sobre el impacto y la implementación según el acuerdo 02. Se requiere información de las dependencias y de la Institución”. En síntesis, los nueve programas de la FCEAC tienen activo su registro y cumplen con las exigencias y requerimientos del MEN para otorgar el reconocimiento de alta calidad.

En lo que respecta a la acreditación internacional de programas, se encontró que en la FCEAC existen cuatro programas de pregrado que están acreditados internacionalmente con ACBSP: Administración de Empresas-presencial, Administración de Empresas – Dual, Contaduría Pública-presencial y Economía. En entrevista con la coordinadora de aseguramiento de la calidad de la FCEAC, indicó que “The Accreditation Council for Business Schools and Programs -ACBSP (Consejo de Acreditación de Escuelas y Programas de Negocios) es una asociación líder en acreditación especializada para la educación en negocios, que apoya, celebra y premia la excelencia en la enseñanza: Fue establecida en 1988. La misión de ACBSP es promover la mejora continua y reconocer la excelencia a través de la acreditación de programas de educación en negocios en todo el mundo”. “Se requiere evidencias con resultados de al menos 3 periodos; Se otorga por 10 años con informes de aseguramiento de calidad cada 2 años; menos oneroso en costo de servicios y membresía”. Con esta respuesta quedó en firme que los programas académicos de la FCEAC acreditados internacionalmente lo han hecho de manera voluntaria y cumplen con los lineamientos de los seis estándares de ACBSP.

En la matriz de articulación de procesos finalmente se estableció cuáles y como se definen las condiciones, los factores y los estándares. Se identificaron cuáles son los soportes y documentos que se requieren para que cada uno de los programas mantenga su mejora en la

calidad y por último estableció como se articulan los registros y acreditaciones de alta calidad. En esta misma matriz, se relacionó todas aquellas áreas o departamentos de la UNAB que generan la información necesaria para el cumplimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad, tales como, Admisiones y Registro académico, Gestión Humana, Bienestar Universitario, Impulsa UNAB (graduados), Programas académicos, Relaciones Nacionales e Internacionales ORI, Planta Física, Área Financiera (presupuesto). Así mismo, se realizó una relación de similitud de información que es requerida para los registros calificados y acreditaciones de alta calidad nacional e internacional. Esto se muestra en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Articulación de Procesos*

<b>CONDICIONES DE CALIDAD</b>	<b>FACTORES</b>	<b>ESTANDARES</b>
1. Denominación	1. El proyecto Educativo del Programa e identidad institucional	1. Liderazgo
2. Justificación		2. Planeamiento estratégico
3. Aspectos Curriculares	5. Aspectos académicos y resultados de aprendizaje	
4. Organización de las actividades académicas y proceso formativo	8. Aportes de la investigación, la innovación, el desarrollo tecnológico y la creación, asociados al programa académico	4. Medición y Análisis del Desempeño y Aprendizaje de los Estudiantes
6. Relación con el sector externo	7. Interacción con el entorno nacional e internacional	
	2. Estudiantes	
	3. Profesores	3. Enfoque en los estudiantes y grupos de interés
	4. Egresados	
	6. Permanencia y graduación	
8. Medios Educativos	10. Medios educativos y ambientes de aprendizaje	5. Enfoque en Docentes y Personal Administrativo
9. Infraestructura física y tecnológica	9. Bienestar de la comunidad académica del programa	6. Gestión del proceso de negocios y de educación

11. Organización, administración y financiación del programa académico
  12. Recursos Físicos y tecnológicos
- 

Nota. Fuente: *creación propia. Resoluciones de Registro Calificado del MEN – Acreditación Nacional e Internacional.*

## **2. Sistema de Información de la UNAB**

La segunda categoría “Sistema de Información de la UNAB”, enfatiza en la importancia del concepto de prácticas de gestión de la información basado en un texto (Ricart & Valor, 1999) en el que el autor entiende los sistemas de información como “el conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia”. Asociado a esto, la respuesta del profesional jefe de aseguramiento de la calidad, indica que “la UNAB si tiene sistema de información que soporta los procesos de acreditación y registros calificados. Se tienen diferentes sistemas de información que soportan toda la información y estructura de la institución. De allí se toma información para los procesos: Sistemas de comunicación, sistemas internos como el banner, SARA y Cosmos.” Esto demuestra que en la UNAB existen diversos sistemas en los que se encuentran datos e información necesaria pero no está centralizada para efectos de los procesos de aseguramiento de la calidad. Con respecto a esto, la profesional encargada de orientar los procesos de calidad académica en la FCEAC ratificó que “desde la coordinación de la FCEAC para estos procesos, la información la canaliza el área de Planeación y Evaluación, la cual es suministrada por los departamentos de la UNAB. Para la información propia de los programas, este reposa con los

directores o coordinadores, donde ellos documentan la gestión de su programa. Para el proceso de acreditación ACBSP, la coordinación de la FCEAC no tiene propiamente un sistema de información que le permita la recolección de la información, es decir la recolección de datos e información se realiza de manera manual. Esta se va solicitando de acuerdo con el mantenimiento de la información de ACBSP o con lo que se demande en el momento.

Igualmente, los Departamentos construyen la información cuando es solicitada”. Dentro de este marco, se hace evidente la necesidad de estandarizar como se solicita la información, el tiempo con la que se requiere su actualización, y además tener un repositorio que permita tener de primera mano la información necesaria para los procesos de aseguramiento de la calidad.

De los resultados anteriores, se concluye que existen algunos sistemas de información internos en la UNAB que manejan información independiente, tales como: Cosmos, que es el sistema académico al cual tienen acceso los profesores y estudiantes y les permite realizar actualización de datos, revisar cronogramas y horarios académicos y realizar inscripción de cursos, entre muchas otras funciones académicas; el sistema Banner, es la herramienta académica y financiera a la cual tienen acceso el personal directivo y administrativo. En ella se manejan los procesos de admisiones, matriculas, historia académica y financiera, entre otros; y por último el SARA es el sistema de información de gestión de talento humano, que soporta los procesos de vinculación de personal, seguridad y salud en el trabajo, categorías docentes, entre otros. De cada uno de estos sistemas se extrae información con fines de aseguramiento de la calidad como son: tendencias, oferta educativa, graduados, deserción, permanencia, entre otros.

En la matriz de articulación de procesos se relacionaron todas aquellas áreas o departamentos de la UNAB que generan la información necesaria para el cumplimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad, tales como, Admisiones y Registro académico, Gestión

Humana, Bienestar Universitario, Impulsa UNAB (graduados), Programas académicos, Relaciones Nacionales e Internacionales ORI, Planta Física, Área Financiera (presupuesto). Ver Anexo 1: Matriz de articulación de procesos.

### **3. Planeación de la gestión de información**

Bajo esta categoría, se establece un plan para ejecutar las acciones de gestión de la información. Dentro de este marco, las entrevistas estructuradas arrojaron resultados que indicaron que en la UNAB para la planeación se manejan formatos donde se recopila la información pertinente que será registrada para el SACES del MEN/CNA. Además, existen otros formatos, planillas y encuestas en la Suite Vision Empresarial, SVE, sistema de calidad de la universidad, que están estandarizados para recopilar la información que compete a procesos de aseguramiento de la calidad. En la entrevista con la profesional encargada de orientar los procesos en la FCEAC, indicó que “antes de iniciar procesos de registro calificado, acreditación nacional e internacional, se hace revisión de la información que se precisa para los procesos y quienes son los departamentos responsables”. Esto resultó armónico con la respuesta del profesional jefe de aseguramiento de la calidad UNAB, quien también manifestó que, aunque haya una planeación de la información que soporta los procesos, “se está en el proceso de mejorar desde el área de planeación, pero también hay flexibilidad de acuerdo con las particularidades de un programa (nivel de formación, modalidad). Igualmente se está atento a los cambios y actualizaciones normativos que se vayan dando”.

Acorde con lo que indica el ciclo de inteligencia y sus límites, del autor Navarro Bonilla, D. (2004) y el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo, (1995), se analizó el sistema de información UNAB y se ratificó que en la etapa de planificación y dirección, se identificaron todos los requerimientos, estrategias y necesidades de información

para ser recolectadas y procesadas. Sin embargo, como declara la Jefe de Aseguramiento de la Calidad UNAB, las actualizaciones y los cambios imprevistos en la normatividad que rige los procesos de registro calificado y acreditación nacional han generado que constantemente la información que se solicita y la forma en cómo se presente, sea actualizada, y por tanto, en el transcurso de tales procesos se produzcan reprocesos.

En el área de Planeación y Evaluación de la UNAB, se establece cómo se recolecta la información para los procesos de aseguramiento de la calidad. Es competencia de los programas académicos solicitar toda la información que se requiere, a las diferentes áreas y departamentos para ser entregada a Planeación, quienes son los directamente encargados de subirla a la plataforma.

Se recomienda una mejora en este proceso para lograr que esta etapa de planificación sea eficaz y pueda ser el inicio ideal para todos los procesos de aseguramiento de la calidad para un programa académico. En la FCEAC existe personal asignado para manejar los procesos de aseguramiento de la calidad, pero su carga laboral no permite que se supla con oportunidad esta necesidad. Por ello, se recomienda que sea designada una persona con carácter exclusivo solo para organización y direccionamiento de estos procesos de calidad en la FCEAC.

#### **4. Recolección de la información**

En esta categoría y en paralelo al ciclo de inteligencia y sus límites, del autor Navarro Bonilla, D. (2004) es la fase en la cual se adquieren los datos de una manera eficaz y en el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo, (1995), la fase de adquisición de información depende básicamente de las necesidades que se detecten en la fase de planeación del modelo.

Así las cosas y de acuerdo con los autores mencionados, en la UNAB se recolecta la información dependiendo de las necesidades previamente planificadas para disponer de las fuentes requeridas, pero existen demoras en el proceso de recolección. En la información recibida por parte de la profesional Jefe de Aseguramiento de la Calidad UNAB, indicó que “un programa académico solicita directamente a las diferentes dependencias la información que necesita. El área de Planeación suministra la información institucional y desde esta misma área se revisa la documentación y se valida que sea coherente. Realmente son los programas los encargados de validar porque son quienes conocen la información. Es una relación directa entre el programa y la dependencia”. Esta respuesta coincidió con lo expresado por la profesional encargada de los procesos de calidad en la FCEAC, quien indica que “No, hay formato preciso de recolección. Cada departamento suministra la información como considere oportuno. De esa información, lo que hace la coordinación es tomar los insumos que solicita la acreditadora. Esto es una dificultad porque el limpiar los datos o información puede demorar”.

De acuerdo con la comparación establecida en estas dos respuestas, se precisó que esta etapa si es cumplida en la UNAB, pero se presentan algunos obstáculos en el proceso de recolección, generando brechas debido a que hay que investigar inicialmente donde se encuentran ubicados los datos e información pertinente, lo que impide que sea oportuna la recolección para su posterior procesamiento.

## **5. Procesamiento de la información**

Según el ciclo de inteligencia y sus límites, del autor Navarro Bonilla, D. (2004), la fase de procesamiento es en la que se prepara la información obtenida para el respectivo análisis. En el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo, (1995), la fase organización y almacenamiento hace referencia al orden de la información para su análisis y

su acopio en un repositorio. Para el caso de la UNAB, los datos e información destinada a los procesos de aseguramiento de la calidad se encuentra ubicada en las diferentes áreas y departamentos de la universidad; y al ser requerida según cada proceso, esta debe ser solicitada por el programa académico a cada uno de los actores y esperar a que sea procesada para su entrega.

Los resultados de las entrevistadas estructuradas, coinciden en que la información debe ser procesada y validada por cada programa académico de la FCEAC para que posteriormente sea analizada. La profesional encargada de los procesos de calidad de la FCEAC realizó una acotación muy importante al manifestar que la acción de solicitar la información a las dependencias, organizarla y compartirla a los programas académicos, requiere mucha inversión de tiempo y por tanto llega a ser un proceso lento y dispendioso.

## **6. Almacenamiento y preservación de la información**

Según el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo (1995), la fase de organización y almacenamiento hace referencia a esta parte de la categoría de almacenamiento, y trata de la creación de una memoria organizacional o repositorio en el cual sea preservada la información. Esto se hace con apoyo de las TIC. También en este mismo modelo en la fase de desarrollo de productos y servicios de información, esta se empaqueta de acuerdo con el servicio requerido.

Esta categoría hace referencia al acopio, disponibilidad y conservación de la información. Las entrevistas señalaron que la información en la UNAB se almacena en la nube, exactamente en Google Drive y no se tiene establecido o estandarizado un sistema para esto. Algunas áreas la mantienen en banco de información y es preservada a mediano y a largo plazo. Coincidieron también en señalar las entrevistadas, que en la UNAB sí se realiza la inspección periódica a la

información que se almacena. Esto con la finalidad de evitar que se pierda, y de igual manera, así se confirma permanentemente su buen estado para que no se convierta en información obsoleta.

Con los resultados obtenidos en esta categoría, se potencia la necesidad de creación de un repositorio en la FCEAC para la documentación e información con fines de aseguramiento de la calidad. Allí estará de primera mano para cada uno de los programas académicos cuando se necesite de manera eficaz y oportuna.

## **7. Distribuir información**

En el artículo del ciclo de inteligencia y sus límites, del autor Navarro Bonilla, D. (2004), corresponde a la fase de difusión la etapa en la que se coloca el producto final a disposición del usuario bajo sus requerimientos, causando satisfacción a su necesidad. En el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo, 1995, la última etapa es la distribución y el uso de la información que tiene todo el contenido necesario para los procesos y toma de decisiones en las organizaciones. Así las cosas, esta última categoría hace referencia a la difusión y al medio a través del cual pueden acceder los interesados a la información que requieran.

Los resultados obtenidos en las entrevistas estructuradas muestran que en la UNAB se tiene acceso a la información necesaria; esto se realiza por solicitud directa desde los programas académicos a través de un correo electrónico para dejar constancia de ello. La entrega y disposición de la información se hace desde cada departamento o área de la universidad. Si se trata de documentos institucionales como el Plan de Desarrollo o el PEI, la solicitud se debe hacer directamente a la Rectoría de la Universidad. Es decir, hay disponibilidad de información en la medida que sea necesaria de acuerdo con los parámetros requeridos pero esta no está localizada en un solo lugar.

En el ciclo de inteligencia y sus límites, del autor Navarro Bonilla, D. (2004), se menciona también la fase de análisis de inteligencia que es la etapa en la que se trabaja de manera colaborativa y de forma coordinada para la toma de decisión, en esta etapa se realiza la valoración y validación de la información. También es conocida esta fase como generación de inteligencia. Lo que nos indica que una vez validada la información, esta puede ser entregada.

Seguido, se muestra cómo se desarrolló el cumplimiento de cada objetivo de acuerdo con las categorías.

Para el primer objetivo específico, se identificaron los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad en la FCEAC. Para ello se realizó entrevista estructurada y la revisión documental. Es acorde con el modelo de gestión de información orientado a procesos del autor Auster & Choo, 1995 donde el autor indica que “se trata de un ciclo continuo de seis actividades estrechamente relacionadas: identificación de las necesidades de información, adquisición de información, organización y almacenamiento de información, desarrollo de productos y servicios de información, distribución de información y uso de la información” (Choo, 1995). En consecuencia, se dio cumplimiento a la identificación de las necesidades de la información, se definieron cuáles son los temas de acuerdo con cada contexto o necesidad en el sistema de aseguramiento de la calidad, clasificándola de acuerdo con los estándares, condiciones, factores o características de la normatividad a cumplir.

Basado en el ciclo de inteligencia y sus límites, artículo del autor Navarro Bonilla, D. (2004) que orienta como debe ser la gestión de la información para la toma de decisiones, la primera etapa denominada planeación, es el plan de recolección de información para cada proceso de aseguramiento de la calidad. Para esta investigación se empleó la versión preferida

por la Central Intelligence Agency (CIA), servicio de inteligencia estadounidense. Es la versión de las cinco fases: planificación y dirección, recopilación, procesamiento, análisis y producción, y, por último, difusión.

Para el segundo objetivo específico, se analizaron las categorías que constituyen las prácticas de gestión de la información que apoyan los procesos del sistema de aseguramiento de la calidad en la FCEAC, enfocado en las entrevistas estructuradas y tomando como base el modelo de gestión de información orientado a procesos que según el autor, Choo, W.C. 1995 y el ciclo de inteligencia y sus límites, artículo del autor Navarro Bonilla, D. (2004).

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. Por ello se hace necesario proponer actividades en cada categoría y basado en la revisión de autores, Choo, W.C. (1995) y Navarro Bonilla, D. (2004), que indican que un sistema de información cumple básicamente con cuatro actividades: entrada de los datos, almacenamiento, procesamiento y salida de la información. En pocas palabras, el principal criterio en la investigación es la alta calidad de la información a emplear en los procesos de aseguramiento de la calidad. Según (Laudon & Laudon, Management information systems: Managing the digital firm, 2012) las mejores dimensiones para evaluar la información y los datos, documentos e información que alimentan un sistema de gestión de la información son las siguientes:

1. Precisión: se refiere a la medida en que los datos son capaces de representar la realidad.

2. Integridad: se define como la consistencia de la estructura de datos y relaciones entre las entidades y atributos.

3. Consistencia: se relaciona con la consistencia en la definición de los elementos de datos.

4. Completitud: se trata de que todos los datos necesarios estén presentes.

5. Validez: se define como valores de datos que caen dentro de los rangos definidos.

6. Puntualidad: se refiere a que los datos estén disponibles cuando se necesiten.

7. Accesibilidad: se define como que los datos sean accesibles, comprensibles y utilizables.

Para simplificar, se direcciona el Sistema de Información a las necesidades de la institución.

Otro criterio altamente importante es que, al tratarse de un sistema cíclico, como lo indica Acuña, 2012 en su artículo de investigación sobre el Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior, “al plantear cualquier modelo de gestión académica es importante definir el enfoque del mismo. En el caso de este modelo los dos enfoques sobre los que se basa su desarrollo son el ciclo de Deming (PDCA, Planear Hacer, Evaluar, Actuar) (García, 2008) y la filosofía Seis Sigma (DMAIC, Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) (Torres, 2010), los cuales están ampliamente relacionados.” (P.164) Es trascendental que se lleve a cabo cada una de las etapas del ciclo para lograr el mejoramiento continuo del sistema para los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC.

Identificados todos los inconvenientes planteados en los resultados, la propuesta de acción de mejora para las mejores prácticas de gestión de la información se hizo teniendo en cuenta la orientación del modelo de Choo (1995) y el ciclo de inteligencia del autor 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 conocimiento pleno de la

normatividad relacionada en cada proceso 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. Ver Anexo 1. Matriz de articulación de procesos. 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.

Para el desarrollo e inicio de esta etapa de planeación, el Departamento de Planeación y Evaluación creará un cronograma de actividades semestral en el que se incluya fechas de inicio del proceso, fechas de entrega de información, fechas de ajustes a la información si es necesario y fechas de cierre de proceso.

Es necesario implementar desde Planeación y Evaluación, el diseño de formatos validados externamente por expertos, para la recolección de información los cuales deben ser

enviados a los programas académicos, a los diferentes departamentos y áreas semestralmente para su diligenciamiento.

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. Se recomienda por esta razón, que sean personas competentes, con pleno conocimiento de la temática de procesos de aseguramiento de la calidad de la FCEAC y que estén dedicadas al 100% a esta actividad. 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. Una vez almacenada y consolidada la información ya procesada, deberá 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.

Una vez analizadas las categorías, y propuesta mejores prácticas de gestión de la información basado en el modelo de gestión de información orientado a procesos, del autor Choo, (1995) y en el ciclo de inteligencia y sus límites de Navarro Bonilla, D. (2004), el trabajo de grado se convirtió en la piedra angular para proyectar la estructura del sistema de información en la FCEAC.

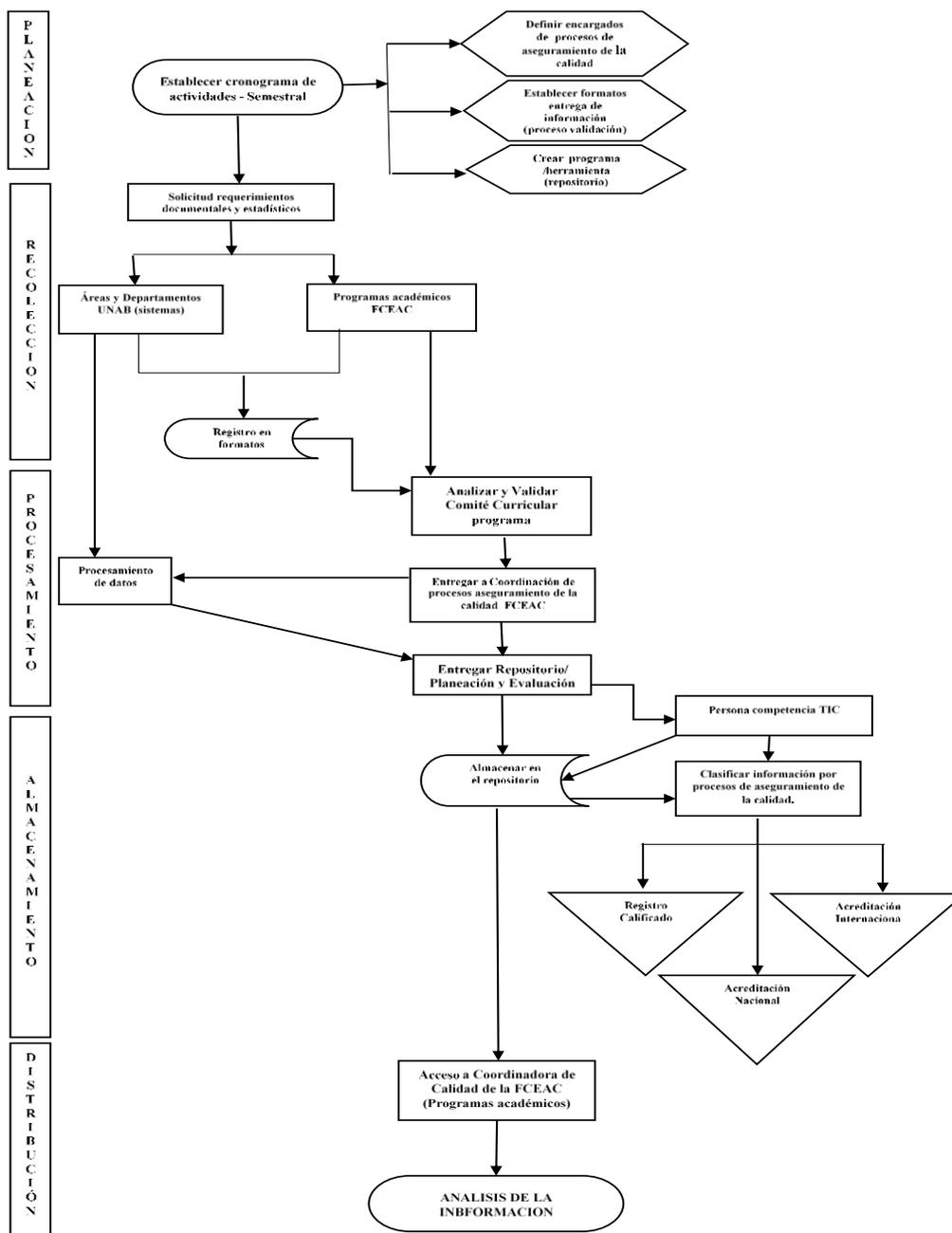
El producto de este trabajo de investigación podrá llegar a todas las facultades de la UNAB porque la información es el recurso más poderoso para el funcionamiento de la Institución educativa. Por ende, hacer énfasis en el rol estratégico de planear la información y mantener el balance apropiado de lo técnico y lo práctico será la clave para que se aplique este sistema en la facultad y en la universidad.

Al tratarse de un ciclo completo operacional, debe implementar y estar basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) en el que se busca siempre la mejora continua de cada proceso.

En síntesis, en la figura 4 se presenta el diagrama de flujo de datos que describe la propuesta de mejores prácticas de gestión de la información para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad y establecimiento del sistema de información de la FCEAC.

**Figura 4.**

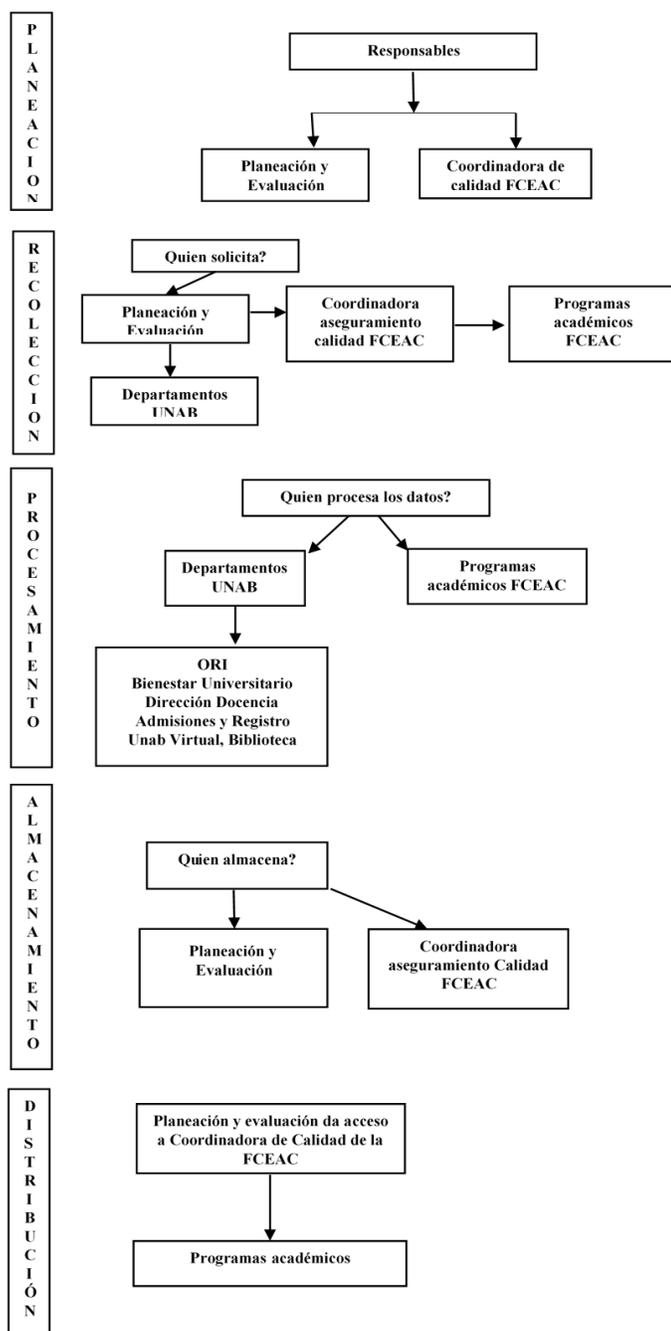
*Diagrama de Flujo de Datos para mejores Prácticas de Gestión de la Información*



Nota. Fuente: *creación propia*.

**Figura 5.**

*Mapa de relacionamiento de responsables y acciones para mejores Prácticas de Gestión de la Información*



Nota. Fuente: *creación propia*

En la figura 5 se presenta el mapa de relacionamiento del sistema de información para la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC en el cual se indican los responsables por fases de acuerdo al proceso de aseguramiento de la calidad.

## Capítulo V. Conclusiones

Este trabajo de investigación se enfocó en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB, puntualmente en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC. En este sentido, se generó una respuesta a la pregunta orientadora sobre ¿Cómo ocurren las prácticas de gestión de la información que sustentan los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC de la UNAB? Como resultado, se pretende marcar el inicio a la proyección de estructuración del sistema de información para la FCEAC.

Después de ejecutado el análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se procedió a generar una conclusión de acuerdo con cada categoría de la siguiente forma:

### **1. Sistema de Aseguramiento de la calidad de la UNAB**

En la universidad se tiene claro cuáles son todos los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos de aseguramiento de la calidad, de manera puntual para la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC. En ella se manejan registros calificados y acreditaciones nacionales e internacionales para sus programas académicos.

### **2. Sistema de información**

Existe la información pertinente en las áreas y dependencias de la universidad. También se encuentra registrada en los diferentes sistemas de información que se emplean, tal como ARGOS, Banner, SARA, Google Drive; por esta razón no se encuentra centrada en un lugar y generalmente cuando es requerida, su entrega presenta dificultades en la oportunidad de entrega, ya que se debe cumplir con algunos tiempos para su procesamiento y entrega. Por tanto, la

recomendación es que esta información se sea unificada, almacenada y organizada en un repositorio en la FCEAC. Solo así estará disponible de primera mano oportuna y eficazmente.

Analizadas las prácticas de gestión de la información en la UNAB, se concluye que es necesario contar con un sistema de información o repositorio para unificar y almacenar la información que compete a los procesos de aseguramiento de la calidad en la FCEAC. Esto significaría almacenar, administrar y resguardar datos e información relevante propia de cada programa académico para una acertada toma de decisiones.

En la figura 6 se describe la propuesta de la estructura final del sistema de gestión de información a partir de la caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB para lograr la optimización de los procesos de aseguramiento de la calidad de la FCEAC. Esta proyección nace de este trabajo de investigación con fines de optimizar los procesos de aseguramiento de la calidad de la FCEAC.

**Figura 6.**

*Estructura Final del Sistema de Gestión de la Información Propuesta que Apoya los procesos de Aseguramiento de la Calidad en la FCEAC*



Nota. Fuente: *creación propia como resultado del logro de los objetivos específicos*.  
*Basado en el Modelo de gestión de información orientado a procesos, según Choo, 1995 y en el ciclo de inteligencia y sus límites, Navarro Bonilla, D. (2004).*

En síntesis, esta investigación dio cumplimiento a cada una de las etapas planteadas 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. De manera similar, se creó la necesidad de proyectar la estructuración del sistema de gestión de la información en la FCEAC para que sea replicado en otras facultades de la universidad.

## Referencias

- ACBSP. (2016). *Estándares y criterios de acbsp para demostrar excelencia en las escuelas y programas que otorgan grados de licenciatura/postgrado*. Accreditation Council for business schools and programs, Overland Park.
- Acevedo-Correa, Y., Valencia-Arias, A., Bran-Piedrahita, L., Gómez-Molina, S., & Arias-Arciniegas, C. (2019). Alternativa para modelos de gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(3), 410-420.
- Acuña, J. E. (Mayo de 2012). Modelo de gestión de calidad académica para la educación superior. *Revista Calidad en la educación superior. Programa de autoevaluación académica Universidad Estatal a Distancia*, 3(3), 157-184.
- Alcamí, R. L., Carañana, C. D., & Herrando, J. G. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castellón de la Plana, España: Publicacions de la Universitat Jaume.
- Alkhatabi, M., NEagu, D., & Cullen, A. (2010). Marco de calidad de la información para sistemas de e-learning. *Gestión del conocimiento y aprendizaje electrónico: una revista internacional*, 2(4), 340-362.
- Alkhatabi, M., NEagu, D., & Cullen, A. (2010). Marco de calidad de la información para sistemas de e-learning. *Gestión del conocimiento y aprendizaje electrónico para sistemas de e-learning*, 2(4), 340-362.
- Alshikhi, O., & Abdullah, B. (2018). Calidad de la información: definiciones, medición, dimensiones y relación con la toma de decisiones. *Diario Europeo de Investigación de Negocios e Innovación*, 6(5), 36-42.
- Ballou, D., & Tayi, G. (1999). Mejora de la calidad de los datos en entornos de almacenamiento de datos. *Comunicaciones de la ACM*, 42(1), 73-78.
- Barcos, S. J. (Marzo de 2008). Reflexiones acerca de los sistemas de información universitarios ante los desafíos y cambios generados por los procesos de evaluación y acreditación. *Avaliação, Campinas*, 13(1), 200-244.
- Bonilla, D. N. (2004). *El Ciclo de inteligencia y sus límites*. (Biblioteca.udgvirtual.udg.mx, Ed.) Madrid, España: Universidad Carlos III de Madrid.
- Bonilla, E., & Rodriguez, S. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: LA investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.

- Buendía-Eisman, L., Colás-Bravo, P., & Hernández.Pina, F. (2005). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: MacGraw-Hill.
- Cerda Gutiérrez, H. (. (2011). *Los elementos de la investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos* (Primera ed., Vol. 1). (I. Magisterio, Ed.) Bogotá, Colombia: Investigar Magisterio.
- Choo, C. W. (1995). Gestión de la información para la organización inteligente: roles e implicaciones para las profesiones de la información. *Conferencia Bibliotecas Digitales. 21*. Singapur: Junta Nacional de Informática de Singapur.
- Cuadrado, P. A., Orellana, S. G., & Noles, M. A. (Junio de 2020). Modelo de evaluación de los sistemas de información aplicado a la calidad de la gestión administrativa universitaria. *ProSciences. Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 4(35), 69-89.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Conocimiento práctico: cómo las organizaciones gestionan lo que saben*. Boston: Harvard Business Press.
- Davidson, C., & Voss, P. (2002). *Knowledge management: An introduction to creating competitive advantage from intellectual capital*. Auckland: Tandem Press.
- Echenique, G., Esther, E., & Sedano, C. A. (2017). *Metodología de Investigación: manuales autoformativos interactivo*. Universidad Continental.
- English, L. (1999). *Improving Data Warehouse and Business Information Quality*. New York: John Wiley & Sons.
- Fleet, N., & Rodríguez-Ponce, E. (8 de Agosto de 2011). GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS: UN ESTUDIO EMPÍRICO EN UIVERSIDADES DE CHILE. *Interciencia. Redalyc. Red de revistas científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*, 36(8), 570-577.
- Fuller, B., & Redman, T. (1994). Data quality lessons learned at Telecom Australia. *QUALCON 94*, 379 - 386.
- García-Holgado, A., & García-Peñalvo, F. J. (2015). *ESTUDIO SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS PARA DAR SOPORTE A LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN*. Salamanca: GRIAL. Grupo de Investigación en InterAcción y eLearning.
- Gómez, G. R. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 378). Málaga, España: Ediciones Aljibe.

- Graupera, E. F., Herrera, C. L., & Gonzales, M. e. (2014). La gestión estratégica de la información en las organizaciones: una propuesta metodológica. *UNIANDES EPISTEME: Revista de ciencia, tecnología e innovación*, 1(1), 54-63.
- Juarros, V. M., García, J. M., & Bennasar, F. N. (Diciembre de 2012). MODELOS EDUCATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR: UNA EXPERIENCIA DE CURACIÓN DE CONTENIDOS COMO ESTRATEGIA METODOLÓGICA EN EL AULA UNIVERSITARIA. *EDUTECH. Revista Electrónica de Tecnología Educativa.*, 42, 1-24.
- Kvale, S. (2012). *Doing interviews* (Ediciones Morata ed., Vol. 2). (S. p. London, Ed., & L. e. cualitativa, Trad.) Madrid, España.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Management information systems: Managing the digital firm*. Londres: Pearson Education Limited.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Management information systems: Managing the digital firm*. Londres: Pearson Education Limited.
- Lillrank, P. (2003). La calidad de la información. *El diario internacional de la calidad y la fiabilidad*, 20(6/7), 691 - 703.
- McFadden, F., Hoffer, J., & Prescott, M. (1999). *Manejo moderno de bases de datos* (Quinta ed.). Reading: Addison-Wesley.
- Menguzato, M., & Renau, J. (1991). *La dirección estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del managment*. Ariel Economía.
- Merkus, J., Helms, R., & Kusters, R. (Mayo de 2019). Gobierno de datos y gobierno de la información: conjunto de definiciones en relación con los datos y la información como parte de DIKW. *En ICEIS(2)*, 143-154.
- Ministerio de Educación. (1 de Agosto de 2020). *MinEducación*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-printer-196487.html>
- Moore, G. (1965). Cramming more components onto integrated circuits. 114-117.
- Murphy, G., & Chang, A. (2009). Un modelo de madurez de capacidad para la adquisición y utilización de datos. *ICOMS Actas de la conferencia de gestión de activos: Sostenga su negocio a través de una buena gestión de activos* (pág. 8). Sidney: ICOMS Preceedings.
- O'brien, J., & Marakas, G. (2006). *Sistemas de información gerencial* (ed. 7 ed.). McGraw-Hill Irwin.

- Palacios, J. A. (2013). *Calidad educativa: Un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la localidad empresarial a la valoración en educación*.
- Perez, A. G., & Pérez, M. G. (2016). Diseño de un sistema de información de indicadores logísticos. *Visión de futuro*, 20(2), 79-96.
- Ponjuan, G. (mayo - agosto de 2011). La gestión de información y sus modelos representativos. *Ciencias de la Información*, Vol. 42(No. 2), pp. 11 - 17.
- Ricart, A., & Valor, J. (1999). *Estrategia y sistemas de información* (2da ed.). Madrid: Mc Graw Hill.
- Saba, V., & McCormick, K. (2001). *Lo esencial de las computadoras para enfermeras. Informática para el nuevo milenio* (Third ed.). New York: McGraw-Hill.
- Shortliffe, E., & Barnett, G. (2000). Datos médicos: su adquisición, almacenamiento y uso. (L. Fagan, Ed.) *Informática Médica*, 37-69.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2010). *Principios de Sistemas de información: un enfoque administrativo* (9a ed.). (M. A. Estrada, Ed., V. C. Olguín, & C. R. Plaza, Trads.) Mexico D.F.: Cengage Learning Editores.
- Stvilia, B., Gasser, L., Twidale, M., & Smith, L. (2007). Un marco para la evaluación de la calidad de la información. *Revista de la sociedad estadounidense de ciencia y tecnología de la información*, 58(12), 1720 - 1733.
- Tallon, P., Ramirez, R., & Short, J. (2013). El artefacto de información en el gobierno de TI: hacia una teoría del gobierno de la información. *Revista de Sistemas de Información Gerencial*, 30(3), 141 - 178.
- Toro, A. G. (2003). Lectura crítica de un estudio cualitativo descriptivo. (I. d. Enfermería, Ed.) *Ciberindex*, 40.
- Trasobares, A. H. (2003). Los sistemas de información: evolución y desarrollo. *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 149-165.
- Universidad Autónoma de Bucaramanga. (2021). *Política de Autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo Unab*. Bucaramanga.
- Valencia-Duque, F. J., & Alzate, M. O. (2017). Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la familia de normas ISO/IEC 27000. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*(22), 73 - 88.

- Visbal, S. a., & Pérez, Y. M. (2013). El modelo de gestión de información y conocimiento: resultados de su aplicación en una empresa en perfeccionamiento. *GECONTEC: Revista internacional de gestión del conocimiento y la tecnología*, 1(1).
- Wang, R., & Strong, D. (1996). Más allá de la precisión: qué significa la calidad de los datos para los consumidores de datos. *Revista de sistemas de información gerencial*, 12(4), 5-33.
- Wang, R., Strong, & D.M. (1996). Más allá de la precisión: qué significa la calidad de los datos para los consumidores de datos. *Revista de sistemas deinformacion gerencial*, 12(4), 5-33.
- Weber, K., Cheong, L., Otto, B., & Chang, V. (2008). Organización de responsabilidades para la gestión de calidad de datos: un estudio de caso de gobernanza de datos. *Synergien durch Integration und Informationslogistik*, 347 - 362.

Anexos o Apéndices

**Anexo 2: Entrevista estructurada**

Fecha: / 04/2022

Nombre del Entrevistado:

Cargo: \_\_\_\_\_

Área: \_\_\_\_\_

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Usted está siendo invitado a participar en la investigación titulada: **CARACTERIZACIÓN DE LAS PRACTICAS 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**, desarrollada por Yeny Nieves De la Rosa, estudiante del Programa Maestría en Gerencia Educativa, modalidad Dual de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Los objetivos de la investigación son:

**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:**

- d) Identificar los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la FCEAC.
- e) Analizar las prácticas de gestión de la información que apoya los procesos del Sistema de Aseguramiento de la calidad en la FCEAC.

- f) Proponer 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.

Se justifica el presente estudio por tratarse de una investigación de carácter descriptivo. En el entorno o medio ambiente en que se encuentra la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, FCEAC existe una mejora por lograr en las habilidades de organización de la información, por ello, aunque los documentos existen y están dentro de una facultad o departamento, esta información no cuenta con un espacio determinado de almacenamiento y organización, por ello, se forma un cuello de botella que tiene su raíz en la falta de comunicación entre las áreas.

Se hace necesario presentar una idea formal ante la Decanatura de la FCEAC y en ella especificar cronograma, metodología, diseño y presupuesto. Una vez aprobado debe hacerse el reconocimiento y unificación de criterios para complementar, completar y revisar la documentación que alimentará el sistema de gestión. Todo esto con el fin de solventar la problemática encontrada en la facultad y optimizar la disponibilidad de recursos, así como para crear informes que brindan una visión general exhaustiva de toda la información que se necesita para tomar decisiones.

Por tanto, se propone la caracterización de las prácticas de gestión de la información en la UNAB para el soporte de los procesos de aseguramiento de la calidad en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNAB. Con esta propuesta se pretende a futuro caracterizar un Sistema de Gestión de Información (SGI) integral, efectivo y eficaz. Al tratarse de un sistema cíclico se convertirá en una herramienta para avanzar ágilmente en cualquier proceso normativo, ya sea de carácter obligatorio o voluntario. A su vez aporta y mejora la comunicación e interacción entre los programas académicos de la Facultad, causando un impacto positivo en el flujo de información para el logro de los objetivos de la gestión que, para la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, serán de gran utilidad en los diferentes procesos del Sistema de Aseguramiento de la

Calidad de la Educación Superior (Registros calificados, Acreditación de alta calidad CNA) y Acreditación Internacional ACBSP.

Su participación en esta investigación es de fundamental importancia, pero será voluntaria, y no tiene la obligación de proporcionar la información y / o colaborar con las actividades solicitadas por los investigadores si no está de acuerdo con esto, así como, participando o no, ningún valor le será cobrado, y ningún valor será debido.

Si decide no participar en el estudio o decide abandonarlo en cualquier momento, no se le atribuirá ningún daño, y es importante aclarar que los riesgos de su participación se consideran mínimos, limitados a la posibilidad de posibles molestias psicológicas al responder el cuestionario que se le presentará, para que esto no suceda, se elegirá una ubicación privada sin la interferencia de personas ajenas al estudio, en contrapartida, por otro lado, los beneficios obtenidos con este trabajo serán extremadamente importantes y se traducirán en conocimiento para la población estudiada.

Se solicita su autorización para presentar los resultados de este estudio en eventos científicos o para difundirlos en revistas científicas, asegurando que su nombre se mantendrá en la más estricta confidencialidad cuando se publiquen los resultados. Si su participación implica algún tipo de gasto, el investigador responsable los reembolsará, lo mismo si ocurre algún daño.

Los investigadores estarán a su disposición para cualquier aclaración que considere necesaria en cualquier etapa de la investigación.

Yo, \_\_\_\_\_, declaro que he sido debidamente informado a) sobre los objetivos, la justificación, los riesgos y los beneficios de la investigación, y doy mi consentimiento para participar en ella y para la publicación de los resultados, así como para la utilización de mi imagen en las diapositivas destinadas a la presentación del trabajo final. Soy consciente de que recibiré una copia de este documento, firmado por mí y el investigador responsable.

Bucaramanga, Santander, x de mayo de 2022.

-----Yeny Nieves De la Rosa-----  
Investigador responsable

-----  
Participante de investigación.

## RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

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 criterios sobre mejores prácticas de gestión de la información UNAB para la eficiencia del sistema de aseguramiento de la calidad y establecimiento del sistema de información de la FCEAC. Para ello se usó como instrumento de recolección de información, la entrevista estructurada y el análisis documental. 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).

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 integral, efectivo y eficaz en la FCEAC que causará impacto positivo y ser replicado en todas las facultades de la UNAB.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

- **Primer objetivo específico:**

Identificar los requerimientos y necesidades documentales que soportan los procesos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la FCEAC, en 2021.

- **A quien preguntar.**

Planeación y Evaluación: Norma sistema de aseguramiento de la calidad  
FCEAC: María Paula Fernández

- **Variables:**

Aseguramiento Interno de la Calidad

- **Dimensiones de las variables:**

1. Sistema de Aseguramiento de la calidad de la UNAB
2. Registros Calificados – de creación y renovación de programas.
3. Acreditaciones nacionales de programas.
4. Acreditación internacional de programa.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

DIMENSIONES	PREGUNTAS
Sistema de Aseguramiento de la calidad de la UNAB	¿Qué es el Sistema de aseguramiento de la calidad?
	¿Cómo funciona el sistema de aseguramiento de la calidad en la UNAB?
	¿Cuál es la estructura del sistema de aseguramiento de la calidad de la UNAB?
	¿Cuáles son los actores que conforman el sistema de aseguramiento de la calidad de la UNAB, sus funciones y responsabilidades? .
	¿Qué es, cómo y para que se obtiene el registro calificado de un programa académico?
	<p>El Decreto 1330 de 2019 indica cuales son las nueve (9) Condiciones de calidad mínimas que debe cumplir una IES para crear un programa académico.</p> <p>Teniendo en cuenta cada una de las condiciones iniciales para la creación y renovación de un programa, ¿qué información por condición es requerida para dar cumplimiento a las condiciones mínimas de funcionamiento de un programa?</p>
Acreditaciones nacionales de programas.	¿Qué es, cómo y para que se obtiene la acreditación nacional de un programa académico?
	Aquellos programas que desean acreditarse en alta calidad deben cumplir con los doce factores, de acuerdo con los lineamientos específicos para tal fin, definidos por el Consejo Nacional de Acreditación CNA. Teniendo en cuenta cada uno de los factores establecidos por el CNA en el nuevo modelo, ¿qué información por

DIMENSIONES	PREGUNTAS
	factor es requerida para dar cumplimiento a la alta calidad de un programa?
Acreditación internacional de programa.	¿Qué es, cómo y para que se obtiene la acreditación internacional de un programa académico?
	Teniendo en cuenta cada uno de los Estándares establecidos por el ACBSP, ¿qué datos son requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos?
	¿A qué áreas o departamentos de la UNAB acuden para la recolección de información que soporte los Estándares de calidad?

**Segundo objetivo específico:**

g) Analizar el sistema de información que apoya los procesos del Sistema de Aseguramiento de la calidad en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, en 2022.

**h) A quien preguntar.**

Planeación y Evaluación: Norma sistema de aseguramiento de la calidad

● **Variable:**

Sistema de información:

Conjunto de prácticas de gestión destinadas a procesar la información: aspectos de planeación, recolección, procesamiento, intercambio, y preservación.

● **Dimensiones de las variables:**

1. Planeación de la gestión de la información:
2. Recolección de la información.
3. Procesamiento de la información.
4. Almacenamiento de la información.
5. Preservación de la información:

6. Intercambio de información: el intercambio de datos o información para uso de otras personas. La liberación puede adoptar muchas formas, desde el intercambio privado previa solicitud, hasta el depósito en una colección pública para ampliar su acceso.

DIMENSIONES	PREGUNTAS
Sistema de información	<p>En un sistema de información se recopilan datos que serán procesados y almacenados. Estos, posteriormente nos sirven para la toma de decisiones en una organización.</p> <p>¿La UNAB tiene sistema de información que soporta los procesos de acreditación y registros calificados?</p>
Actores del sistema de información.	<p>¿A qué áreas o departamentos de la UNAB acuden para la obtención de los datos o información que soportan los procesos registro calificado y acreditación?</p>
Planeación de la gestión de la información	<p>¿Bajo qué tipo de formatos de planea registrar la información de acuerdo a como la solicita los procesos de registros calificados y acreditaciones?</p>
	<p>¿Existe instrumentos de recolección de información, que permitan estandarizar el cómo debe ser entregada la información para registros calificados y acreditaciones?</p>
	<p>Se planea antes de iniciar los procesos ¿cómo se recolectará la información con los departamentos?</p>
	<p>Se planea antes de iniciar los procesos ¿cómo se almacenará y compartirá la información que soporta los procesos de registros calificados y acreditaciones?</p>
	<p>¿Se establece roles y responsabilidades para la gestión- planear, recolectar, procesos, compartir y preservar la información?</p>
	<p>¿Se solicita a las áreas o departamentos responsables que la información sea preparada de acuerdo con cómo es solicitada por los procesos?</p>

DIMENSIONES	PREGUNTAS
Recolección de la información	¿Se verifica que la información este acorde a lo solicitado de forma que se detecten errores y se realice devolución de esta para su corrección?
Procesamiento de la información	¿Se organiza el conjunto de información de manera que sea fácil de comprender, procesar y usar de acuerdo con los parámetros con que los procesos de registro calificado y acreditación lo solicitan?
Almacenamiento y preservación de la información	Qué tipo de almacenamiento utiliza para archivar la información. Por ejemplo, computador personal, del trabajo, disco duro externo, USB, Nube (Dropbox, google drive), o repositorios.
Preservación de la información	Se dispone la información través de repositorios, banco o centros de datos, etc. para preservarlos a mediano y largo plazo.
	Se inspecciona periódicamente la información para confirmar su buen estado y no obsolescencia.
Compartir información	¿A través de que medio pueden acceder los interesados a la información? Por ejemplo, bajo solicitud directa y envió por correo electrónico, repositorio.