



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍAS**

Tesis

**Análisis de la gestión de la información en una empresa de
servicios educativos técnicos, Lima 2018**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería de
Sistemas e Informática**

AUTORA

Padilla Rojas, Kitita Natalia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingenierías de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y
Ambiental

LIMA - PERÚ

2018

“Análisis de la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos, Lima 2018”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Luis Enrique Ramírez Pacheco

Secretario

Mg. Walter Amador Chávez Alvarado

Vocal

Mtro. Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

Asesora

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

A Dios que, en su infinita misericordia y amor, me
llena de bendiciones día a día. A Karina por
brindarme su apoyo incondicional

Agradecimiento

A todos los que me apoyaron con sus palabras de ánimo para seguir esforzándome cada día. A la Universidad Norbert Wiener y la Escuela Académico Profesional de Ingenierías por permitirme alcanzar esta meta. A los docentes por compartir sus conocimientos con total ética y profesionalismo. Un agradecimiento de corazón a mi asesora de tesis la Dra. Irma Milagros Carhuacho Mendoza, por su disposición, guía y paciencia durante la elaboración del presente trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Padilla Rojas Kitita Natalia identificado con CARNET EXT. Nro. 000679049, domiciliado en Av. Arequipa # 1851 – Lince egresado de la carrera profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática he realizado la Tesis titulada “Análisis de la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos, Lima 2018” para optar el título profesional de Bachiller, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 9% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 15 de abril del 2018

Padilla Rojas Kitita Natalia
CARNET EXT. 000679049

Presentación

Distinguidos miembros del jurado:

La presente investigación bajo el título de “Análisis de la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos, Lima 2018”, tuvo como propósito desarrollar el estudio de los diferentes factores que forman parte de la administración de la información, tales como la adquisición, procesamiento, almacenaje, recuperación y distribución de la misma.

Este análisis comprendió el estudio de las diferentes áreas de la empresa de servicios educativos técnicos, entre ellas, el Servicio de Atención al Alumno, Servicio de Atención al Docente, Secretaría Académica, Coordinación Académica y Dirección de Sede; así mismo, el área de Sistemas y Procesos.

Para el levantamiento de información se empleó como instrumento una guía de entrevista conformada por seis preguntas a partir del planteamiento del objetivo general y los objetivos específicos del trabajo de análisis.

El análisis está constituido por VIII capítulos, cuya estructura fue puesta a disposición por la Universidad Norbert Wiener. El capítulo I describe el problema de investigación que está comprendido por la identificación del problema ideal, la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación metodológica y práctica, las limitaciones y factibilidad de la investigación. El capítulo II corresponde al marco teórico que contiene el sustento teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, el marco conceptual que describe los componentes relacionados a la gestión de la información. El capítulo III contiene el método donde se establece la definición conceptual de los objetivos, la categorización u operacionalización que

contiene las categorías, subcategorías, indicadores y emergentes del objetivo general, el enfoque, diseño, nivel y tipo, así mismo la descripción de la técnica e instrumento para la recopilación de datos y el análisis de datos. El capítulo IV está compuesto por la descripción de la empresa de estudio, así mismo de sus proyectos actuales y la perspectiva empresarial que posee. En el capítulo V se describe el trabajo de campo que comprende los resultados obtenidos del análisis de las entrevistas mediante la triangulación de los datos y el uso del software Atlas.ti. En el capítulo VI se indica la discusión. El capítulo VII establece las conclusiones y sugerencias, y, por último, el capítulo VIII contiene las referencias.

Autora: Padilla Rojas, Kitita Natalia

CARNET EXT. 000679049

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación	18
1.1.1 Identificación del problema ideal	18
1.1.2 Formulación del problema	20
1.2 Objetivos	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación metodológica	21
1.3.2 Justificación práctica	21
1.4 Limitaciones	21
1.5 Factibilidad	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	25
2.2.1 Internacionales	25
2.2.2 Nacionales	29

2.3	Marco conceptual	32
2.3.1	Gestión	32
	Gestión de la información	32

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1	Gestión de la información	38
3.1.1	Definición conceptual	38
3.1.2	Categorización u Operacionalización de variables	38
3.2	Enfoque	38
3.3	Tipo, nivel, diseño y método	39
3.4	Población, muestra y unidades informantes	39
3.5	Técnica e instrumentos para la recopilación de datos	45
3.5.1	Técnicas	45
3.5.2	Instrumentos	45
3.6	Análisis de datos	47

CAPÍTULO IV

CONTEXTO DE ESTUDIO

4.1	Descripción de la empresa	49
4.2	Proyectos actuales	50
4.3	Perspectiva empresarial	51

CAPÍTULO V

TRABAJO DE CAMPO

5.1	Resultados que responda al objetivo general	53
5.2	Resultados que corresponda al objetivo específico 1	55
5.3	Resultados que corresponda al objetivo específico 2	56
5.4	Resultados que corresponda al objetivo específico 3	57
5.5	Resultados que corresponda al objetivo específico 4	58
5.6	Resultados que corresponda al objetivo específico 5	58

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

6.1 Discusión	61
---------------	----

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones	65
7.2 Sugerencias	67

CAPÍTULO VIII REFERENCIAS

8.1 Referencias	71
-----------------	----

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de investigación	75
Anexo 2: Instrumento cualitativo	76
Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos cualitativos	77
Anexo 4: Triangulación de las entrevistas	82
Anexo 5: Matriz de causa y efecto para definir el problema	88
Anexo 6: Matriz de teorías	89
Anexo 7: Matriz de antecedentes	91
Anexo 8: Artículo de investigación	100

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorización de la gestión de la información	38
Tabla 2. Funciones del director de sede	40
Tabla 3. Funciones del jefe de procesos	41
Tabla 4. Funciones del asistente de secretaría académica	42
Tabla 5. Funciones del servicio de atención al docente	43
Tabla 6. Funciones del coordinador académico	44

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la empresa de servicios educativos técnicos	49

Resumen

El trabajo de análisis titulado “Análisis de la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos, Lima 2018”, dispuso como objetivo analizar la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos, considerando que, el resultado obtenido de una correcta administración de datos conlleva a una favorable toma de decisión para la empresa.

El trabajo se enfocó en analizar el grado de gestión de la información mediante el enfoque cualitativo, con un estudio de caso como método. Así mismo, se aplicó la técnica de entrevista la cual permitió recolectar la información, requerida en la guía de entrevista, de cinco trabajadores de la empresa pertenecientes al área de Sistemas y Procesos, Dirección de Sede y Académica.

Por consiguiente, con el resultante del análisis de la información obtenida por medio de las entrevistas realizadas a los cinco trabajadores de diferentes áreas de la institución, el nivel de gestión de la información refleja la forma en la que se adquiere, procesa, almacena, recupera y distribuye la información en la empresa, permitiendo, a partir de sus debilidades y fortalezas, sugerir alternativas de solución y optimización en los procesos, tanto administrativos como académicos, para generar valor en el servicio educativo técnico.

Palabras claves: gestión de la información, procesamiento, almacenaje, distribución.

Abstract

The analysis work entitled "Analysis of information management in a technical education services company, Lima 2018", aimed to analyze the management of information in the company of technical education services, considering that, the result obtained from a correct data management leads to a favorable decision making for the company.

The work focused on analyzing the degree of information management through the qualitative approach, with a case study as a method. Likewise, the interview technique was applied, which allowed to collect the information, required in the interview guide, of five company employees belonging to the Systems and Processes area, Headquarters and Academic Office.

Therefore, with the result of the analysis of the information obtained through interviews with the five workers from different areas of the institution, the level of information management reflects the way in which it is acquired, processed, stored, recovered and it distributes the information in the company, allowing, from its weaknesses and strengths, to suggest alternatives of solution and optimization in the processes, both administrative and academic, to generate value in the technical educational service.

Keywords: information management, processing, storage, distribution.

Introducción

El análisis de la gestión de la información le permite conocer a la empresa el nivel actual de administración de la información en sus diferentes medios de soporte, a partir de la descripción de la organización y la identificación de sus puntos fuertes y débiles respecto a las cinco etapas de la gestión de información, así mismo, se sugieren alternativas de solución, no sólo de acuerdo a las necesidades de la empresa sino también alineadas al rubro, que permita generar valor en el servicio educativo mediante la optimización de los procesos académicos y administrativos, y la implementación de herramientas tecnológicas.

El trabajo de análisis fue desarrollado en ocho capítulos:

Capítulo I: Problema de investigación

Contiene el planteamiento del problema, los objetivos, justificación, limitaciones y la factibilidad del proyecto de análisis.

Capítulo II: Marco teórico

Constituido por el sustento teórico, antecedentes nacionales e internacionales y la metodología.

Capítulo III: Método

Incluye el fundamento del análisis, como la definición conceptual, el enfoque, población de estudio, técnicas e instrumentos y análisis de datos.

Capítulo IV: Empresa

Contiene la descripción de la empresa, así como sus proyectos actuales y la perspectiva empresarial.

Capítulo V: Trabajo de campo

Constituido por el diagnóstico cualitativo y la triangulación de los datos obtenidos.

Capítulo VI: Discusión

Se establece la conjunción del trabajo de campo con el marco teórico.

Capítulo VII: Conclusiones y sugerencias

Engloba lo realizado en el proyecto de análisis y lo que se sugiere para mejorar la gestión de la información.

Capítulo VIII: Referencias

Contiene la bibliografía de las investigaciones y sus autores que han sido empleados en el trabajo de análisis.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La transformación de la comunidad industrial a la comunidad del conocimiento y la información es una realidad que se hace más común conforme pasan los días. Por ello, el papel que desempeña en las organizaciones la gestión de la información es de suma importancia, independiente del rubro al que pertenecen, esto debido a que está determinada principalmente por los principios que derivan de la Teoría de Sistemas donde se asevera que la información debe ser administrada desde la existencia de la misma, a fin de evitar el uso indebido lo cual genera problemas para alcanzar los objetivos trazados en una organización.

La universidad Juárez Autónoma de Tabasco, en México, realizó una investigación con el objetivo de diagnosticar la apreciación, que poseen los docentes del grupo académico, acerca de los factores indispensables para la gestión del conocimiento en los equipos de la misma universidad, cuyo cometido es la investigación. Para reunir información se emplearon cuestionarios que permitieron encuestar a tres diferentes segmentos académicos, mediante un diseño descriptivo no experimental, donde los resultados determinaron que una de las restricciones primordiales es la condición de gestión de la información, lo cual permitió concluir que el mayor obstáculo es la capacidad de gestionar la información en las áreas analizadas. (Argueta y Jiménez, 2017).

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo indicó que el 99.4% de la totalidad de las empresas, en Cajamarca Perú, están compuestas por pequeñas y micro organizaciones que tienen como fin conseguir la eficacia en la gestión, por esta razón, es necesario el apoyo de los sistemas de información, el cual facilita el desarrollo de las

diversas labores de gestión, como la planificación, organización, coordinación y el control. En el estudio de las pequeñas y micro empresas de ventas de productos de tecnologías de la información, del distrito de Cajamarca, se buscó definir la contribución, de sus sistemas de información, en el proceso de gestión de la organización, con el objetivo de decretar, por medio de una propuesta, cuáles son las técnicas más sobresalientes. (Tapia, 2018)

La empresa de servicios educativos técnicos en estudio, presenta diversos factores que impiden una correcta gestión de la información, entre ellos se encuentra la falta de seguridad en sus sistemas, debido a la ausencia de backup y de licencia en los software de almacenamiento de la información; así mismo, otro de los factores es el bajo nivel de desempeño en las actividades del personal de trabajo, por causa de la falta de comprensión de las funciones y de compromiso, sumado a la poca experiencia, retrasan el proceso de comunicación de la información para la gestión de la misma; adicionalmente, es necesario hacer un reajuste en la gestión de los procesos que conllevan la gestión de la información para evitar inconvenientes como la duplicidad de datos, información desactualizada, la falta de disponibilidad de la información, y posteriormente, una mala toma de decisiones, lo cual genera pérdidas para la empresa ya que ocasiona deserción de los clientes al no existir conformidad en los trámites académicos y por la dilación en la transferencia de la información.

Frente a la realidad descrita, la finalidad del presente proyecto de investigación fue la de analizar la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos, en función a los involucrados en la gestión de la información, dado que la correcta comunicación y administración de la misma, es de vital importancia a la hora de

tomar decisiones concernientes al desarrollo de las diversas actividades de la institución educativa.

1.1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos?

Problemas específicos

¿Cómo se realiza la adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?

¿Cómo se realiza el procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?

¿Cómo se realiza el almacenamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?

¿Cómo se realiza la recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?

¿Cómo se realiza la distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Analizar la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos.

1.2.2 Objetivos específicos

Indagar la adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos.

Indagar el procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos.

Indagar el almacenaje de datos en la empresa de servicios educativos técnicos.

Indagar la recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos.

Indagar la distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

El presente trabajo se enfocó en analizar el grado de gestión de la información de una empresa de servicios educativos técnicos mediante el enfoque cualitativo, con estudio de caso como método. Se empleó la técnica de entrevista la cual contiene una guía de entrevista como instrumento y el análisis de datos, que se recaudó de cinco trabajadores de la empresa, fue por triangulación para responder a los problemas planteados.

1.3.2 Justificación práctica

La gestión de la información posee trascendente significancia puesto que de acuerdo a cómo la información sea manipulada se obtendrán los resultados, tanto financieros como operativos y hasta tecnológicos o de innovación. El presente trabajo de análisis se realizó porque es imperativo que se incremente el grado de gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos, mediante la proposición de estrategias que ayuden a optimizar sus resultados. El resultado del análisis ayudó a la empresa a gestionar de forma adecuada la información.

1.4 Limitaciones

Los obstáculos y limitaciones que se presentaron en el proceso del presente trabajo de análisis de la gestión de la información fueron: La poca disponibilidad de los trabajadores a la hora de la entrevista, además de la calidad de información brindada por los entrevistados, ya que podría no estar actualizada o no ser verídica. Otro factor limitante fue el escaso tiempo para recaudar y, posteriormente, analizar la información.

1.5 Factibilidad

El análisis del trabajo fue factible puesto que contamos con el acceso a la empresa de servicios técnicos para la recaudación de la información que fue estudiada. Además, se contó con los recursos materiales necesarios para la elaboración de la guía de entrevista y el análisis de datos.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Con la finalidad del desarrollo de la investigación se estudiaron diversas teorías, así como la teoría general de sistemas, así es que los artífices indicaron que la definición de la teoría general de sistemas para J.P. Van Gigch no es otra más que la manera ordenada y científica de acercarse e interpretar la existencia. Así mismo que, desempeña un rol significativo en la búsqueda para dirigir los estudios desde un panorama globalizado e incorporado. Por lo tanto, se aplicará como teoría fundamental y base en la investigación considerando que el área de análisis es la ingeniería de sistemas e informática. Otra de las teorías concernientes a la investigación es la teoría de la información, es así que los investigadores indicaron que la información para Shannon simboliza la dimensión de la posible transferencia de un recado, indistintamente del contenido o alcance, es decir, desde este panorama el recado tiene más contenido cuando se obtiene que cuando se envía. Por consiguiente, la teoría es fundamental para la investigación teniendo en cuenta que la variable principal es la gestión de la información. (Morales, Rojas, Hernández, Morales y Jiménez, 2015; Lara y Enciso, 2014).

La teoría de la burocracia, así mismo, es una más de las que se encuentran relacionadas al trabajo de investigación, es así que los autores señalaron que Max Weber sostuvo a través de la teoría de la burocracia que los empleados deben seguir las normas establecidas dentro de una organización, sin involucrarse de forma social, con el fin de no caer en problemas interpersonales, lo cual aseguraría la predictibilidad de las tareas. De tal manera que la teoría es significativa para la investigación teniendo en cuenta que para el análisis de gestión de la información es necesario también conocer cómo es el comportamiento de las organizaciones burocráticas al momento de compartir la información contenida en la labor diaria. (Vásquez y Almeida, 2013).

De igual manera la teoría del procesamiento de la información es elemental para la investigación, es así que los autores indican que en cuanto a la teoría del procesamiento de la información Winne señala como acto principal la auto monitorización del individuo como herramienta para llegar a la toma de conciencia de sus actos y, como resultado, cambiar su actuar con el propósito de cumplir su objetivo trazado. Así pues, la teoría es fundamental en la investigación porque es necesario conocer el procesamiento de la información para proceder a gestionarla. De la misma manera en cuanto a la teoría del desarrollo organizacional los artífices del trabajo de investigación indican que Warren señala la teoría como una táctica engorrosa que procura alterar las convicciones, así mismo las conductas, las virtudes y el orden de las instituciones con el fin de que consigan adecuarse a los avances tecnológicos, a los negocios y a la competencia. En consecuencia, la teoría es indispensable para la investigación, puesto que en el análisis de gestión de la información se precisa conocer cómo las organizaciones se desarrollan. (Panadero y Tapia, 2014; Segredo, García, León y Perdomo, 2017)

2.2 Antecedentes

2.2.1 Internacionales

En su artículo titulado *Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información*, identificado con DOI 10.1016/j.sbspro.2013.02.106, cuyo objetivo fue investigar el impacto de la efectividad de la administración de los sistemas que contienen la información para la innovación de tareas, los autores emplearon una metodología que implicó un enfoque cuantitativo y la formulación de una hipótesis que afirmaba que la efectividad de la gestión de los sistemas de información ejerce un impacto significativo en la innovación de tareas, además mediante el uso de un cuestionario se

logró recaudar información para ser analizada mediante un diseño no experimental descriptivo, lo cual les permitió concluir que la efectividad en la gerencia de los sistemas de información ejerce un alto impacto en la innovación de las tareas, así mismo que, entre los cuatro componentes del efecto de la administración de los sistemas que contienen y procesan la información, las relaciones humanas surgieron como el más importante predictor en la innovación de tareas, mientras que el resto de componentes (sistemas abiertos, procesos internos, modelos racionales) están indirectamente asociados con la innovación de tareas. (Trivellas y Santouridis, 2013)

En su artículo bajo el título de *Contribuciones de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión de la información y del conocimiento: Un estudio en una empresa de pequeño porte en el área gráfica*, identificado con ISSN 2236-417X, bajo el objetivo de analizar, a través de un estudio de caso, las contribuciones del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para la gestión de la información y el conocimiento en la gestión perspectiva de una pequeña empresa en el área gráfica. El enfoque metodológico adoptado fue una investigación cuantitativa y cualitativa, descriptiva y como instrumento para la recolección de la información se llevaron a cabo entrevistas y el uso de cuestionarios provenientes del uso de la técnica de la encuesta. Se observó que el sistema ERP contribuyó a la gestión del conocimiento en el estudio de la compañía ya que ha facilitado el proceso de creación de conocimiento, adquisición, almacenamiento y disseminación. Los resultados señalan que el 58% de los encuestados afirmaron no tener participación en el proceso de implantación del ERP en su sector. Este es un indicativo importante de la falta de estímulo para la creación del conocimiento a partir de la colaboración de las visiones e información de los ejecutores de las tareas diarias del sector que pasó por la implementación. Se podría concluir que la

adopción de la gestión del conocimiento en la empresa, que ya ha sido comenzado con ERP, puede crear nuevas oportunidades para mejoras en sus procesos que conduzcan a una mejora de resultados. Así mismo que, fue posible percibirse un mejor uso de la información en los procesos de toma de decisiones. (Souza, Lobo, Calixta, Baron y Rodrigues, 2013)

En su artículo *Gestión de la información y la importancia del uso de fuentes de información para generación de conocimiento*, con DOI 10.1590/1981-5344/1515, cuyo objetivo es analizar la gestión de la información a través del medio estudio del uso de las fuentes de información en un centro de la investigación. Como metodología, se desarrolló una investigación bibliográfica, documental y descriptiva, con enfoque cualitativo en un estudio de caso. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista estructurada y empleada, el análisis de contenido como técnica de análisis de datos. Los resultados han demostrado que la fuente de información más utilizada es el compañero de trabajo y las más utilizadas por los que se buscan para actualizarse es la Internet. Los criterios de elección y de calidad de las fuentes de información más empleados son: la facilidad de acceso, la rapidez y la fiabilidad. En el uso de las fuentes de información y la evaluación de la cultura informacional se percibió sólo comportamientos informativos aislados, no una cultura. Esta investigación provocó una reflexión acerca del fenómeno relacionado con la gestión de la información y el comportamiento informacional en el uso de las fuentes de información en ese centro de investigación. Por su enfoque cualitativo, permitió percibir reflexiones en parte de los involucrados, como un autoanálisis de sus actividades y una forma diferente de ver ciertas situaciones. Al final, se puede concluir que el Internet es un recurso informacional, es decir, contiene características de una fuente y de un canal de información. (Rodrigues y Blattmann, 2014)

En su artículo *Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia*, identificado con DOI 10.4067/S0718-07642014000300015, con el objetivo de medir la suficiencia que poseen las organizaciones de Colombia para administrar la información en determinadas cadenas de producción del país los autores emplearon una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, cuyo medio de recogida de datos fue un formulario que contenía una serie de preguntas. El estudio de los datos recolectados, mediante las herramientas mencionadas, les permitió concluir que la administración del conocimiento en las organizaciones es indispensable para un mejor desarrollo de las estrategias de innovación y progreso. Así mismo que, las organizaciones deberían adquirir nuevas prácticas de gestión de la información incluyendo también la adquisición de tecnología que les permita adaptarse con mayor facilidad a la transformación tecnológica mundial. (López, Hernández y Marulanda, 2014)

En el artículo bajo el título *La gestión de la información científica proporcionada por el criterio de expertos*, con ISSN: 0864-4659, cuyo objetivo fue escudriñar acerca del talante del proceso de gestión de la información científica suministrada por la guía de expertos, en la Universidad de Oriente, Cuba. En ese aspecto, realizaron un trabajo exploratorio mediante un enfoque mixto y con el uso del método empírico se logró estudiar una muestra de 30 tesis doctorales provenientes de una población de 148 investigaciones de doctorado previamente sustentadas y en relación al fundamento de las entrevistas a investigadores y profesores, lo cual les permitió concluir que el uso de la gestión de la información compartida mediante la guía de expertos, se realiza con poca frecuencia. Así mismo se evidenció la ausencia de entendimiento, valoración y una correcta puesta en práctica de las fases que conforman el proceso de

gestión lo cual genera una mala toma de decisiones. En la línea de las actividades que perjudican la toma de decisiones así mismo el trabajo de investigación titulado *Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales*, identificado con DOI 10.1016/j.cya.2016.07.005, con la finalidad de medir la intervención de los sistemas de información en los logros que obtienen las organizaciones, los autores emplearon el método descriptivo para analizar los datos, por medio del enfoque cuantitativo de diseño no experimental y, mediante el uso de un cuestionario, se logró reunir información de las divisiones de comercio y servicio de 133 compañías. La investigación permitió concluir que la calidad de la información es el antecesor de vital trascendencia cuando se trata de complacer al beneficiario y de sacar el mayor provecho de los sistemas de información. Así mismo que, los clientes que utilizan con frecuencia los sistemas de información son aquellos que han obtenido mayor complacencia, lo que resulta en mayores ganancias para la empresa, puesto que es un soporte para la toma de decisiones concernientes a la financiación tecnológica, dado que sería una forma de incrementar lo positivo del sistema y los atributos de los servicios aportando así al beneficio empresarial. (Gorina, Alonso, Salgado y Álvarez, 2014; Abrego, Sánchez y Medina, 2016)

2.2.2 Nacionales

En su trabajo de investigación titulado *La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas*, a fin de alcanzar el reconocimiento de licenciado, cuyo objetivo fue determinar la conexión existente entre la administración de la información y su relación en el momento de tomar las decisiones estratégicas en la Universidad Nacional José María Arguedas en el área de infraestructura, empleó la metodología de estudio del enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, en el cual se aplicó la técnica de

encuesta para la recolección de información mediante el uso de un cuestionario. La investigación le permitió concluir que existe una relación media entre la administración de la información y la acción de tomar las decisiones estratégicas en el área de infraestructura en estudio. Así mismo que, para una favorable toma de decisiones es de suma importancia que la información que se transmite sea de calidad, y a su vez que sea compartida de forma oportuna. (Loayza, 2015)

En su trabajo de investigación titulado *Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001*, con el objetivo de analizar las limitaciones primordiales, así mismo los problemas que afrontan las entidades del estado en la activación del sistema de gestión de seguridad de la información, de igual manera, la averiguación de las estrategias y métodos que aplican las organizaciones públicas. El autor analizó la información obtenida bajo el enfoque cualitativo debido al objetivo descriptivo de indagación, cuya muestra estuvo compuesta por el área gerencial y el de seguridad de la información, se aplicaron las técnicas de sondeo, entrevista, encuestas y observación, y gracias al análisis de la información recaudada se obtuvo como resultado que la información es un operante de suma importancia, en correspondencia a la gestión. Por lo anterior el autor llegó a la conclusión de que la información que se maneja en las organizaciones del estado merece estar protegida, debidamente resguardada puesto que existe una inmensa perceptibilidad hacia el tópico que envuelve la seguridad de la información. En tal sentido, en su investigación *Desarrollo e implementación de un sistema de información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú*, para obtener el grado de licenciatura, con el objetivo de poner en práctica el uso de un sistema web de información que conceda el

dominio del procedimiento de instrucción que desempeña La Academia, el autor le dio a su trabajo un enfoque mixto con diseño transversal y mediante el uso del método empírico con una técnica de muestreo no probabilístico, realizó el análisis de la información recaudada a través de un cuestionario. El trabajo de investigación le permitió concluir que la puesta en funcionamiento de un sistema web para la gestión de acontecimientos de instrucción es la forma más efectiva de controlar los procedimientos que La Academia realiza. Así mismo que, el asegurar la información frente a probables alteraciones incrementa la credibilidad de los señaladores de gestión que se entregan a la gerencia de la empresa. (Seclén; Gonzáles, 2016)

En su trabajo de investigación titulado *El uso de las tecnologías de la información y comunicación y la mejora de la gestión educativa en la institución educativa San Martín de Porres* que realizó con la finalidad de obtener el rango académico de Maestro en Ciencias de la Educación, con el motivo de establecer la conexión existente entre el uso de la tecnología de la información y la comunicación y el progreso de la gestión educativa en la institución educacional San Martín de Porres, empleó la metodología de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y el método descriptivo. La recolección de información fue mediante el uso de un cuestionario como instrumento de la técnica de encuesta. El análisis se hizo a partir de una población de 36 docentes y le permitió concluir que el mayor número de docentes, de la muestra obtenida, reflejan grados regulares y ventajosos en cuanto a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación. Así mismo que, el manejo de la información es un factor significativo cuando se trata de gestionar la educación al igual que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. (Rimachi, 2018)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión

Gestión de la información

Para facilitar el proceso de análisis es de vital importancia conocer los conceptos que influyen en el tema de estudio, es así que el autor define gestión de la información como el método utilizado para proyectar el manejo de la información, es decir la comparación, evaluación y presentación de la misma en un entorno concreto. A su vez, es el control de la calidad, autenticidad, significancia y disponibilidad en el momento requerido. La gestión de la información está enfocada hacia la administración y manipulación de datos y tareas relacionadas a los propósitos tácticos de una empresa. (Torres, 2015)

De acuerdo con lo mencionado en su trabajo de investigación los autores señalan que las bases fundamentales que sustenta la gestión de la información son la teoría de sistemas y la teoría del ciclo de vida. Así mismo que, la teoría general de sistemas colaboró con la gestión de la información en cuanto al intercambio y la estructura que se constituye entre los componentes que cohabitan bajo una asociación que lleva a cabo actividades centradas en fines específicos. En otras palabras, establece el ámbito y los elementos que serán utilizados en los estados del periodo de vida de la información para su progreso. Por otro lado, los autores resumen que la gestión de la información es el conjunto de tareas efectuadas con el propósito de monitorizar, así mismo de, reservar y, más adelante, retomar apropiadamente la información que ha sido elaborada, tomada o detenida por alguna empresa en el progreso de sus tareas. (Tirador, 2010; Salgado y Céspedes, 2017)

Con relación a la gestión de la información el investigador señala que para Salas es igual a la manipulación del intelecto empresarial de una institución, que accede a la estructuración de su interior aparte de responder frente a las modificaciones de su ámbito fundamentándose en la aplicación de la información y de los medios disponibles. Por lo tanto, determina que gestión de la información es un integrante de suma importancia en cualquier empresa debido a que asigna privilegios esenciales. De igual modo, para Rodríguez gestión de la información, según lo indicado por los autores en su trabajo de investigación, es el grupo de labores que se desempeñan con el objetivo de conseguir, transformar, reservar y por último readquirir, de forma apropiada, la información que llega o se elabora o en una empresa para el progreso de las tareas. Así mismo señalan que para Ponjuán la gestión de la información es el procedimiento a través del cual se alcanzan, extienden o emplean elementos bases (financieros, materiales, personas) para manipular información tanto para la empresa como para la comunidad a la que asisten. (Ospina, 2016; Suárez, Cruz y Pérez, 2015)

Por lo que corresponde a la adquisición de la información en el proceso de gestión de la misma, en su trabajo de investigación los autores citan a Todorova y Durisin los cuales definen adquisición o identificación como la habilidad de la organización para captar y posesionarse de la información obtenida del exterior, es decir, es el modo mediante el cual el usuario logra apoderarse de la información, independiente del medio en el que ésta es compartida, mediante al uso de diferentes herramientas para posteriormente darle el uso necesario para generar valor en la organización. Otro planteamiento respecto a la adquisición de la información es el que los autores dan cuando sugieren que las organizaciones son posibles de originar conocimiento a través de la información, que al mismo tiempo puede desarrollarse por medio de la contemplación de

lo que el cliente y el empleado necesitan, al igual que la apreciación que poseen éstos sobre la organización, es decir, que en una organización la información no sólo es adquirida por medios externos, sino que también puede ser generada de forma interna por los empleados de la empresa. (González y Hurtado, 2014; Tarí y García, 2013)

Respecto al procesamiento de la información en su trabajo de investigación los autores indican que el gerente de información de la organización es quien está a cargo de tomar en consideración las tareas de manipulación o asumir la responsabilidad de la transformación de la información. Por una parte, está en la obligación de constatar que la conformación organizativa encaje con la misión y también con la visión de la organización, por otra parte, que las tácticas empresariales sean de acorde con las estrategias de procesamiento y tecnología de la información. De la misma manera, otro planteamiento referente a la gestión de la información es el que presentan los agentes en su trabajo de investigación cuando citan a Hogarth, quien hizo un resumen acerca de los resultados fundamentales de la confinada habilidad humana para procesar la información: Los individuos no son capaces de constituir de forma simultánea grandes cantidades de información, la transforman de forma continua. La transformación de la información depende forzosamente del empleo de las acciones que facilitan el trabajo de entendimiento y disminuye el empeño intelectual. (Medina y Aguilar; Rodríguez, 2013)

Por lo que corresponde a la reserva de la información, los investigadores indican que su almacenaje concede la preservación de la información para una restauración posterior al momento del análisis, así mismo para llevar a cabo futuras tomas de decisiones. En consecuencia, el almacenaje de la información, ya sea en archivos de administración, sistemas, base de datos, avalan que se pueda ingresar y usar la

información dependiente a estudios. Así mismo, otro enfoque del almacenaje de la información es el que declaran los autores en su trabajo de investigación cuando citan a Alavi y Leidner, los cuales indican que el procedimiento de almacenaje y restablecimiento de la información se focaliza en cómo las empresas captan, conservan y después colocan la información de forma disponible para sus trabajadores, usuarios y abastecedores para la toma de decisiones. (Rodríguez; Carrillo, De la Hoz y Gómez, 2014)

En su artículo de investigación los artífices citan a Croft, el cual considera que la restauración de la información es el grupo de obras por medio de las cuales el cliente ubica e ingresa a los medios de información que son pertinentes para dirimir la adversidad que se plantea. De forma general, se puede proponer que la restauración de la información procura remediar el inconveniente de conseguir y clasificar documentos significativos que complazcan la exigencia de información de un cliente, manifestada en un lenguaje de pregunta definido. Del mismo modo, otro punto de vista en cuanto a la recuperación de la información que está compuesta por el conjunto de datos, es la que en su trabajo de análisis los autores indican cuando hacen referencia a que para conseguir objetivismo en los sistemas de información, es preciso implementar instrumentos para restaurar y visibilizar la información adaptada a los requerimientos de la empresa. (Pinto y Vilariño, 2015; Rivero, López y Pérez, 2013)

En el trabajo de estudio los creadores indicaron que para Watts de forma dilatada es posible asegurar que las empresas que se distinguen por la aplicación de sistemas para el control jerarquizado replican negativamente a la dificultad del ambiente porque son limitados en la difusión de la información. Mientras se está en un nivel más superior de autoridad, más usuarios transferirán recados a través de él y, por consiguiente, se tendrá

mayor cargamento para la transformación de la información. En las organizaciones ordenadas de forma jerárquica la información está dividida de manera dispareja y que si no se actúa para remediar tal situación, la organización fracasará. Así mismo, en cuanto a la distribución de la información, en su trabajo de investigación el autor cita a Offenbeek quien separa cuatro distintas tareas de aprendizaje, donde indica que la repartición de información es el procedimiento por medio del cual la información de diversas partes es relacionada a los afiliados de un grupo por un afiliado o por otro representante y, por consiguiente, dirige el discernimiento. Por todo lo anterior, la óptica de gestión de la información es base para el presente estudio puesto que se analizará cómo se gestiona la información en una empresa de servicios educativos técnicos. (Arévalo y Esperanza, 2014; Borda, 2017)

En su trabajo de investigación los autores expresan que la digitalización es interpretada como la habilidad de modificar la información cifrada de forma analógica en clave numerarias, posibilitando su operación y dispensación; así mismo mencionan que, propicia la propagación de variedad de información por los mismos conductos, lo que nos simplifica el compartir los ficheros, realizar cuantiosas réplicas con iguales propiedades. Así mismo, la importancia del tiempo en la gestión de la información es señalada por los investigadores cuando aluden que con la financiación en componentes y equipamiento se consigue perfeccionar los tiempos en los procedimientos que se llevan a cabo en una organización. Adicionalmente, indican que es posible lograr estar actualizado con la información proporcionando ocasiones para una buena toma de decisiones o providencia con el fin de enriquecer la gestión en la empresa y la realización de un rastreo a las actividades diarias de los empleados que pueden ser contrapuestas con la relación física en un tiempo determinado. (Grande, Cañón y Cantón, 2016; Hemeryth y Sánchez, 2013)

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Gestión de la información

3.1.1 Definición conceptual

Gestión de la información para los artífices del trabajo de análisis, es el grupo de labores que se desempeñan con el objetivo de conseguir, transformar, reservar y por último readquirir, de forma apropiada, la información que llega o se elabora o en una empresa para el progreso de las tareas. Así mismo, los autores señalan que para Ponjuán la gestión de la información es el procedimiento a través del cual se alcanzan, extienden o emplean elementos bases (financieros, materiales, personas) para manipular información tanto para la empresa como para la comunidad a la que asisten. (Suárez, Cruz y Pérez, 2015)

3.1.2 Categorización u Operacionalización de variables

Tabla 1

Categorización de la gestión de la información

Subcategoría	Indicador
Adquisición	Accesibilidad
	Disponibilidad
	Clasificación
Procesamiento	Análisis
	Transformación
	Integración
Almacenaje	Capacidad
	Administración
	Seguridad
Recuperación	Accesibilidad
	Disponibilidad
	Selección
Distribución	Alcance
	Usabilidad
	Utilidad

3.2 Enfoque

La investigación fue cualitativa porque como señalan los autores del trabajo de investigación, de manera general, es posible definir a la metodología cualitativa como la indagación que genera información descriptiva, las mismas palabras escritas o mencionadas por los individuos, y el aparente comportamiento. Bajo el enfoque cualitativo una vez realizado el análisis de la gestión de la información se tendrá que revisar las teorías estudiadas, así como la teoría de la información, la teoría del desarrollo organizacional, entre otras. (Quecedo y Castaño, 2002)

3.3 Tipo, nivel, diseño y método

Acorde a la particularidad del análisis, el método que se utilizó para la indagación de la información fue el inductivo, respecto a ello, los autores señalan que la investigación cualitativa es inductiva debido a que contiene ideas a partir de modelos de la información, y no tomando información con el fin de estimar especulaciones o doctrinas inventadas. Asimismo, se guían a partir de un bosquejo de indagación adaptable y empiezan un análisis con preguntas genéricamente representadas. (Bogdan y Taylor, 1986)

3.4 Población, muestra y unidades informantes

Los artífices del trabajo de estudio, sugieren que todas las personas son diferentes y cambian su conducta dependiendo de las circunstancias; no obstante, son susceptibles a conducirse de cierta manera. De acuerdo con lo anterior, los entrevistados se clasifican en grandes grupos, aunque estos tipos no siempre se dan en forma pura. Sin embargo, esta clasificación ayudará a captarlos y dirigir la entrevista de una manera más adecuada para obtener la información necesaria. Las unidades informantes son aquellos sujetos que nos van a brindar información respecto a la gestión de la información. Para la investigación

se entrevistó a cinco empleados, de la empresa de servicios educativos técnicos, como muestra de una población de treinta. Las unidades informantes estuvieron conformadas por el director de la sede, el jefe de procesos, el asistente de secretaría académica, el coordinador académico y el servicio de atención al docente. (Grados y Sánchez, 2017)

Director de sede

Nombre: José Guerrero Chávez

Antigüedad: 5 meses

Funciones del puesto:

Se encarga de maximizar la rentabilidad de la sede, el funcionamiento de las actividades administrativas, comerciales y académicas, el cumplimiento de las metas establecidas y presupuestadas de la Venta Antigua y Venta Nueva. Entre sus principales funciones destaca garantizar el cumplimiento de las políticas, normas y exigencias de autoridades municipales y gubernamentales, representar a la sede de la empresa de servicios educativos técnicos en cualquier evento de índole académico o social que requiera su participación, así como la ejecución del calendario académico y las actividades curriculares y extracurriculares.

Tabla 2

Funciones del director de sede

Funciones del puesto

<p>Desarrollar y ejecutar el plan de trabajo anual relacionado con la gestión comercial, administrativa y administrativa académica.</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de los objetivos de venta antigua y venta nueva.</p>
---	--

Desarrollar, planificar y supervisar la realización de todas las actividades promocionales y publicitarias de naturaleza operativa.	Planificar, supervisar y controlar la gestión de cobranza para conseguir los objetivos planteados.
Garantizar el cumplimiento de las políticas y procesos de servicio al Alumno y al Docente.	Supervisar la ejecución del calendario académico y las actividades curriculares y extracurriculares.
Garantizar el mantenimiento de la infraestructura física y de servicio de acuerdo a las necesidades de calidad y cantidad.	Garantizar el cumplimiento de las normas y exigencias de las autoridades Municipales y Gubernamentales.
Representar a la organización en cualquier evento institucional, académico o social en los que sea necesaria su participación.	Cumplir y hacer cumplir las políticas, normas institucionales y promocionar la cultura organizacional y el buen clima laboral.

Jefe de procesos

Nombre: Luis Vallejos Huamantumba

Antigüedad: 1 año 1 mes

Funciones del puesto:

Se encarga de proporcionar soporte en aspectos de organización, métodos y procedimientos, mediante la definición, implantación y actualización de los procesos académicos y administrativos con la finalidad de contribuir a la eficiencia de la organización educativa. Esto lo realiza mediante la gestión de la documentación, diseño de diagramas de procesos, elaboración de indicadores de cumplimiento y aplicación de herramientas de mejora continua.

Tabla 3

Funciones del jefe de procesos

Funciones del puesto	
Gestionar y controlar la documentación de los procesos y/o procedimientos para estandarizar la estructura documentaria de la organización.	Definir las etapas, actividades e interrelaciones entre áreas que componen cada proceso para realizar los diagramas de procesos.
Diseñar y actualizar los diagramas de procesos para que sirvan de guía a los usuarios responsables.	Establecer y mantener en vigencia el Mapa de Procesos, a fin de difundirlo y fomentar su utilización entre los trabajadores.
Elaborar indicadores de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los procesos para realizar el seguimiento de su desempeño.	Diseñar e implementar herramientas de mejora continua para el sostenimiento de los procesos de la organización.

Asistente de secretaría académica

Nombre: Alex Mejía Miranda

Antigüedad: 6 meses

Funciones del puesto:

Se encarga de ejecutar documentos oficiales referentes a actas y nóminas en cada período académico de la empresa de servicios educativos técnicos. Entre sus principales funciones se encuentra la elaboración de toda la documentación académica dirigida al MINEDU y DRELM, la gestión del proceso para la obtención del Título Profesional, ejecución de trámites en relación a las solicitudes presentadas por los alumnos en el SAA.

Tabla 4

Funciones del asistente de secretaría académica

Funciones del puesto	
Elaborar en los plazos establecidos los documentos oficiales dirigidos al MINEDU y la DRELM (Dirección Regional de Lima Metropolitana).	Gestionar, desarrollar y garantizar los procesos para la obtención del Título Profesional.
Dirigir, ejecutar y supervisar el trámite de carnet de medio pasaje.	Ejecutar los trámites de acuerdo a las solicitudes presentadas por los alumnos al área de Servicio de Atención al Alumno.
Archivar y conservar actualizado el archivo de la documentación de los alumnos.	Brindar la información adecuada solicitada por las distintas áreas y locales de la empresa de servicios educativos técnicos.

Servicio de atención al docente

Nombre: Juan Pablo Muchaypiña Gutiérrez

Antigüedad: 1 año, 11 meses

Funciones del puesto:

Se encarga de la programación de inicios de carreras profesionales y programas de extensión, así como orientar a los docentes sobre los procedimientos y actividades académicas que realiza la empresa de servicios educativos técnicos. Entre sus principales funciones se encuentra la elaboración de la carga horaria de la carreras profesionales y programas de extensión, el conteo de horas productivas mensuales de los docentes y la supervisión de las actividades del docente en relación al dictado de clases en el aula o laboratorio y el llenado de actas de notas y asistencia.

Tabla 5

Funciones del servicio de atención al docente

Funciones del puesto	
Informar y orientar al docente (laboratorio y horas) sobre las normas, procedimientos, actividades académicas que realiza la empresa de servicios educativos técnicos (Guía del Docente).	Elaborar la carga horaria de las Carreras Profesionales y Programas de Extensión para entregar al Área de Ventas, Dirección de Sede y Dirección de Procesos Académicos.
Elaborar el conteo de horas productivas de los docentes de manera mensual.	Actualizar semanalmente los horarios de los laboratorios.
Supervisar y garantizar que los docentes a su cargo se encuentren dictando su clase en el aula o laboratorio correspondiente.	Garantizar que el docente cumpla con el correcto llenado de las actas de notas y asistencia.

Coordinador académico

Nombre: Johann Braithwaite Cano

Antigüedad: 2 años, 6 meses

Funciones del puesto:

Se encarga de brindar soporte en la ejecución de las actividades académicas generadas en las Direcciones de Sede, Dirección de Procesos Académicos, y Dirección de Calidad Académica, orientada al logro de objetivos y aprendizaje de los alumnos. Contribuye a la organización y ejecución de actividades extracurriculares que promueva la fidelización del alumno, el desarrollo de proyectos de calidad y el desarrollo de programas y productos académicos.

Tabla 6

Funciones del coordinador académico

Funciones del puesto	
Colaborar en el desarrollo y mejora continua de los programas y productos académicos.	Contribuir en el desarrollo e implementación de los proyectos de calidad académica.
Supervisar y velar por el buen cumplimiento de las clases de aula.	Contribuir con el proceso de selección de docentes.
Contribuir con la organización en el desarrollo y ejecución de actividades extracurriculares que promuevan la fidelización del alumno con la empresa de servicios educativos técnicos.	Desarrollar y supervisar las actividades académicas extracurriculares que generen valor agregado a la carrera profesional.

3.5 Técnica e instrumentos para la recopilación de datos**3.5.1 Técnicas**

Los autores, en su trabajo de investigación, se refieren a entrevista como un diálogo o plática que pretende un objetivo establecido diferente al básico acto de platicar. Así mismo, es una herramienta técnica que ampara el perfil de una conversación familiar. Igualmente se alega que el cuestionario es menos infalible que la entrevista debido a que consigue información íntegra y acentuada, conjuntamente revela la oportunidad de dilucidar dubitaciones durante el desarrollo, garantizando resultados más provechosos. Para la investigación se ha diseñado una entrevista la cual va a ser aplicada a las cinco unidades de análisis según las preguntas establecidas. (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013)

3.5.2 Instrumentos

En su trabajo de estudio, el investigador señala que en la preparación de la guía de entrevista es imperativo formular una guía preliminar la cual incluya los propósitos pretendidos, así como las propuestas y sub propuestas que formarán parte de la entrevista. Esporádicamente se incorpora además un esquema de preguntas informativas probables, referentemente accesibles, con el fin de ayudar durante la plática, lo cual no involucra que se deba representar de la misma manera en la que están escritas o en la que se encuentran distribuidas; lo crucial es anteponer la ligereza y espontaneidad en el diálogo. (Martí, 2017)

Ficha técnica de la guía de entrevista

Nombre: Cuestionario para medir la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos.

Autora: Padilla Rojas, Kitita Natalia

Objetivo: Medir la gestión de la información en una empresa de servicios educativos técnicos.

Estructura:

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?
2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?
3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?
4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?
6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Tiempo:

Lugar:

3.6 Análisis de datos

En su trabajo de investigación, el autor señala que para Stake la triangulación ha sido concebida como un proceso en el que desde múltiples perspectivas se clarifican los significados y se verifica la repetibilidad, de una observación y una interpretación. La triangulación sirve para clarificar el significado, identificando diferentes maneras a través de las cuales es percibido el fenómeno. Para esta investigación las cinco entrevistas se procedieron primero a codificar y luego a determinar los términos concurrentes con el apoyo del programa Atlas.ti para llegar a conclusiones aproximativas o hallazgos. (López, 2013)

CAPÍTULO IV
CONTEXTO DE ESTUDIO

4.1 Descripción de la empresa

Es una empresa que inició sus actividades en el sector educativo en el año 1999 y actualmente brinda servicios educativos mediante sus carreras técnicas enfocadas en Banca y Finanzas, Gestión de Negocios, Diseño y Comunicaciones, Tecnologías de la Información y Formación Ejecutiva; así mismo en sus programas de extensión como herramientas para generar valor en el perfil del profesional peruano. La ubicación geográfica de sus distintas sedes en la ciudad de Lima le permite tener presencia en todos sus sectores socioeconómicos. Sus egresados son el producto y principal aval de la calidad del servicio educativo, la empresa de servicios educativos técnicos comprende la importancia de la satisfacción de sus alumnos, entendiendo que ellos son sus principales portavoces y fuente de recomendación en el mercado. Su compromiso con el país es la formación de profesionales de calidad que destaquen en el mercado nacional e internacional dentro de los rubros aplicables a los servicios educativos.

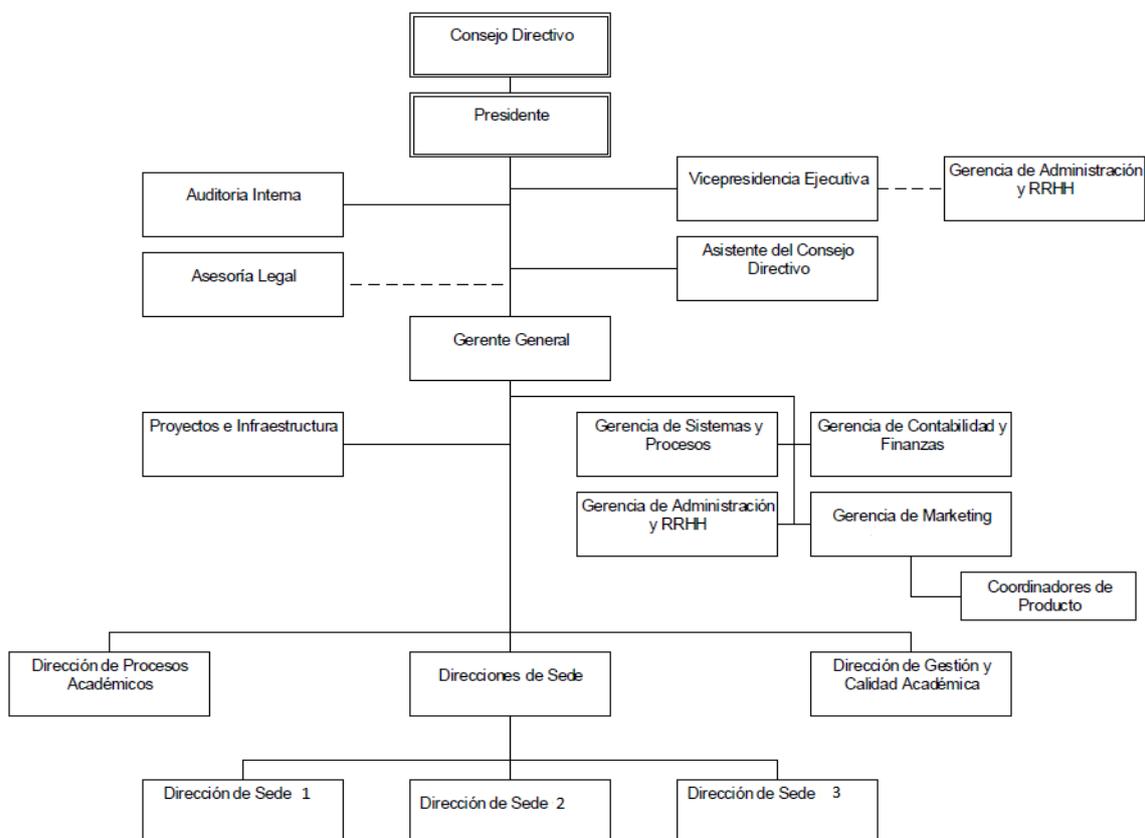


Figura 1. Organigrama de la empresa de servicios educativos técnicos

4.2 Proyectos actuales

En la actualidad, como parte del cumplimiento de sus objetivos estratégicos, la empresa de servicios educativos técnicos plantea proyectos que permitan lograr la optimización y flexibilidad de los procesos académicos y administrativos a fin de superar las expectativas del cliente, alumnos y padres de familia, respecto a su conformidad con el servicio educativo. Como parte de estos proyectos, la empresa de servicios educativos técnicos se encuentra a puertas de culminar la implementación de la facturación electrónica, la cual permitirá optimizar sus procesos de cobranza y facturación, entendiendo que una de sus principales ventajas que ésta genera es la digitalización de la documentación y la flexibilidad en la ejecución de los pagos para los clientes, a la vez la facturación electrónica se ha convertido en una obligación dispuesta por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

La implementación del sistema de matrícula virtual es otro de los proyectos de la empresa, el cual tiene como fin eliminar los cuellos de botella del actual proceso de matrícula presencial, principalmente en el área de Servicio de Atención al Alumno y el área de Caja que a menudo se presentan en los días previos a cada inicio de clases. El desarrollo de un sistema que permita que el alumno logre matricularse de manera no presencial generará mayor fluidez en el trámite, ahorro de tiempo y conformidad con el servicio educativo.

Otro de los proyectos más importantes de la empresa de servicios educativos técnicos, es el desarrollo del Sistema de Control de Activos Fijos que permita darle soporte al proceso del mismo nombre, con la finalidad de contar con información

oportuna y actualizada de las nuevas adquisiciones, su registro como activo fijo; traslados internos y entre las sedes de la empresa e identificación de su condición de baja por antigüedad o desuso, permitiendo tener un diagnóstico real de la situación del patrimonio empresarial.

El factor común de los proyectos es generar valor agregado en el servicio de la empresa, salvaguardando el capital con el que cuenta, así como la estabilidad en sus fuentes de ingreso.

4.3 Perspectiva empresarial

Como perspectiva empresarial, la empresa de servicios educativos técnicos aspira a ser una institución superior sólidamente institucionalizada, socialmente responsable y líder en innovación tecnológica, que forme profesionales de excelencia, con valores, conocimientos y una visión empresarial en el mercado nacional e internacional, dispuestos a contribuir en el desarrollo sostenible del país, constituyéndose como un referente de calidad en educación tecnológica. Se busca lograr esto a través de la implementación de un sistema de gestión de calidad, que permita integrar sus procesos académicos y administrativos, brindando educación superior integral e inclusiva, contando con una infraestructura de primer nivel y talento humano calificado que garantice la formación de profesionales creativos, productores de conocimiento y líderes emprendedores.

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados que responda al objetivo general

Gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos señalaron que para la adquisición de la información ésta es canalizada a través de correos electrónicos o, en menor porcentaje, documentos en físico. El procesamiento de la información es un proceso en el cual la información es transformada para un fin específico y, dependiendo de las necesidades, se tangibiliza en diferentes acciones como informes o clases, posteriormente la información se almacena en base de datos, carpetas virtuales y, en algunos casos, archivos físicos. Para su recuperación se accede, a través de los sistemas, a los diferentes centros de almacenajes dependiendo del cargo y permisos de usuario asignados. Finalmente, la distribución de la información va en cascada, y se realiza por medio de forma virtual o física, dependiendo del proceso y su requerimiento. En este sentido, lo antes señalado es reafirmado por Torres (2015) dado que indica que la gestión de la información está enfocada en la administración y manipulación de datos y tareas relacionadas a los propósitos tácticos de una empresa, es decir que toda información al ser adquirida por el usuario debe pasar por un proceso de transformación para luego ser compartida y así sucesivamente hasta cumplir con las estrategias establecidas.

La información recaudada a través de las entrevistas permitió señalar también deficiencias en la gestión de la información, tales como la falta de unificación de los datos a nivel de todas las sedes, tal y como lo expresó el entrevistado del área de Servicio de Atención al Docente al responder que la gestión de la información en la empresa no era correcta debido a que la información varía de sede a sede. De la misma manera el entrevistado del área de Sistemas y Procesos sugirió que debería crearse un repositorio

documentario, con el fin de unificar la información que se maneja en las diferentes sedes para una mejor gestión. Sin embargo, esto no concuerda con lo que respondió el entrevistado del área de Dirección de Sede, quien argumentó que la gestión de la información en la empresa es correcta porque abarca las tres aristas (área académica, comercial y de servicio) bases del conocimiento que requiere la empresa, es decir que, a pesar de no ser la misma información en todas las sedes, todas las áreas manejan los mismos procesos y, como resultado, esto permite encontrar un común en el momento en que toda la información es compartida entre sedes. De acuerdo con esto, Tirador (2010) asegura que la teoría general de sistemas colaboró con la gestión de la información en cuanto al intercambio y la estructura que se constituye entre los componentes que cohabitan bajo una asociación que lleva a cabo actividades centradas en fines específicos. En este aspecto, establece el ámbito y los elementos que serán utilizados en los estados del período de vida de la información para su progreso.

Adicionalmente, cuando la información se distribuye hay áreas que deberían tener acceso a cierta data para agilizar procesos sin tener que depender de otras divisiones. Por ejemplo, el proceso académico, tales como el manejo de las actas, debería ser completamente digitalizado y acompañado de un repositorio documental. Por otra parte, después de la codificación se ha identificado una categoría de emergentes, tales como la digitalización, en este sentido debemos de señalar que el proceso de digitalización debería estar presente en todas las actividades de la empresa, sin embargo, en esta institución no se está dando la importancia debida lo cual está generando retrasos en los principales procesos, como el proceso de matrícula y cobranza. Referente a lo relacionado con la digitalización, Grande, Cañón y Cantón (2016) expresan que la digitalización es interpretada como la habilidad de modificar la información cifrada de

forma analógica en clave numerarias, posibilitando su operación y dispensación, es decir, la digitalización facilita la administración de la información y al mismo tiempo le da un mayor nivel de seguridad ante posibles alteraciones no deseadas. Relacionado a lo anterior, se encuentra el segundo emergente, el tiempo, el cual desempeña un papel sumamente importante puesto que, mientras las actividades de gestión de la información sean optimizadas el tiempo será menor y las ganancias se incrementarán, tal y como lo señalan Hemeryth y Sánchez (2013) cuando sugieren que con la financiación en componentes y equipamiento se consigue perfeccionar los tiempos en los procedimientos que se llevan a cabo en una organización.

5.2 Resultados que corresponda al objetivo específico 1

Adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis de la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos determinaron que para adquirir la información ésta es gestionada en tres niveles: académico que corresponde a las calificaciones, a los avances y progresos, al material educativo; mientras que el comercial se centra en operaciones que tienen que ver con las ventas, las visitas a los colegios, los open house; y por último, el servicio que se encarga de lo que es la atención al cliente, en este caso, a los alumnos de la institución educativa. Este proceso es realizado por medio del correo electrónico, sistema académico y algunas reuniones con el secretario general y la Dirección de Procesos Académicos (DPA) en la sede central. En el nivel académico se accede a la información por parte del Servicio de Atención al Docente (SAD) y el Servicio de Atención al Alumno (SAA), en el nivel comercial a través de la asesora comercial y las asesoras educativas y en cuanto al servicio, por parte del alumnado y la jefatura de calidad. La información es clasificada y está disponible, de acuerdo al área, por medio de

la Dirección de Procesos Académicos (DPA), los sistemas web y de escritorio, correo electrónico, documentos físicos y virtuales. Rivero, López y Pérez (2013) señalan que para conseguir equidad en los sistemas de información, es importante la implementación de herramientas para adquirir y visualizar la información que ha sido adaptada a los requerimientos de la empresa; es decir que la constante actualización de los sistemas permite tener información precisa y de acuerdo a los lineamientos de la empresa para su gestión y cumplimiento de estrategias.

5.3 Resultados que corresponda al objetivo específico 2

Procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis del procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos señalaron que la información una vez que se recepciona pasa a evaluación y a su vez es analizada dependiendo de las necesidades, posteriormente es transformada e integrada para la elaboración de documentos (procedimientos e instructivos), en el caso del académico y comercial existen sistemas y, para el servicio, el director de la sede tiene una bitácora en la cual registra los casos. Medina y Aguilar (2013) indican que el gerente de información de la empresa es quien está a cargo de la manipulación y la transformación de la información, para ello las tácticas de la empresa deben estar alineadas a los procesos estratégicos y tecnológicos. Lo antes descrito, sugiere que la toma de decisiones del responsable del manejo de la información debe ser consecuente con los resultados que se esperan conseguir en cumplimiento de los objetivos empresariales.

En el procesamiento de la información existen también fallas, tales como el manejo de las notas de manera independiente en las diferentes sedes. Así mismo, el

proceso de análisis puede ser mejorado para una indagación con mayor especificidad, que favorezca a la pronta identificación de los cuellos de botella.

5.4 Resultados que corresponda al objetivo específico 3

Almacenaje de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis del almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos indicaron que el almacenaje de los datos, debido a la capacidad y seguridad, se realiza en correos electrónicos y carpetas digitales. La información del académico y el comercial se almacena en la base de datos del sistema y en el caso de la información de servicio el director de sede posee una bitácora de ocurrencias. Salgado y Céspedes (2017) determinan que parte del proceso de gestión de la información es la reservación o detenimiento de la información durante el progreso de las tareas, para más adelante ser recuperada después de haber pasado por un ciclo de transformación. De acuerdo a la definición, los autores mencionan la importancia de contar con un reservorio de información que permita extraer los datos que un proceso, tanto estratégico como tecnológico, pueda necesitar en cualquiera de sus etapas minimizando cuellos de botella en su desarrollo. Para esto, se concluye que dicho reservorio de información debe contar con dos características principales para su adecuado funcionamiento: disponibilidad y seguridad.

En el almacenaje de la información se refleja también la carencia de la digitalización para la mejora de algunos procesos, como en el caso del manejo manual de las actas y la ausencia de un repositorio documentario en la web para facilitar el proceso y acceso a la información.

5.5 Resultados que corresponda al objetivo específico 4

Recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis de la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos señalaron que de la misma modalidad que el almacenaje, la recuperación de la información es seleccionada a través del acceso a los diversos sistemas, correos electrónicos y carpetas virtuales. Suárez, Cruz y Pérez (2015) señalan que la gestión de la información incluye diversas labores con el fin de conseguir, transformar, reservar y por último readquirir de forma apropiada la información, en ese sentido, la importancia de definir estas etapas de gestión de la información recae en la necesidad de alinear estos conceptos a los procesos de la empresa a fin de trabajar bajo un mismo enfoque, de tal manera que los trabajadores de ésta administren la información de una manera óptima.

Para la recuperación de la información se precisa la digitalización con el fin de hacer el proceso más sencillo y que los usuarios puedan acceder a mayor número de datos.

5.6 Resultados que corresponda al objetivo específico 5

Distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados obtenidos del análisis de la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos sugirieron que los datos se distribuyen en cascada y su alcance depende de cada área, así mismo que la usabilidad de la información se da por medio de correos electrónicos, informes, capacitaciones y charlas, lo cual demuestra la utilidad de los medios de distribución en las distintas áreas y sedes. En este sentido, todo lo anterior descrito es avalado por Borda (2017) tal y como lo demuestra en su trabajo de investigación cuando cita a Offenbeek quien señala que la distribución de la información es el proceso por el cual la información de diversas áreas se relaciona con los involucrados

del resto de las áreas, es decir que, ¿la correcta de la información? es el factor clave para el buen funcionamiento de una organización, puesto que es en todas y cada una de las áreas...

En la distribución de la información es necesario no sólo ver los datos sino también editar para agilizar procesos, descongestionar labores correspondientes a los directores de las sedes. En este aspecto, el entrevistado del área de Dirección de Sede argumentó que hay áreas que deberían tener acceso a cierta data, con el fin de reducir el trabajo de clasificación de información a los directores de sede, en sentido opuesto, el entrevistado del área de Secretaría Académica adujo que la distribución que se realiza tanto a la sede central como al personal del área por medio de correos y físico, dependiendo del documento, es correcta porque apoya la idea de que todos deben manejar la misma información.

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN

Discusión

Los resultados obtenidos del análisis de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos señalaron la importancia de los diferentes medios empleados en la adquisición, procesamiento, almacenaje, recuperación y distribución de la información, lo cual se relacionan con lo expresado por Souza, Lobo, Calixta, Baron y Rodrigues (2013) sobre la contribución de los sistemas ERP a la gestión del conocimiento, donde indican que para la compañía en estudio estos sistemas le han facilitado el proceso de creación de conocimiento, adquisición, almacenamiento y diseminación de la información.

En relación a la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos los resultados determinaron que para adquirir la información ésta es gestionada en tres niveles a fin de que cada área obtenga la información necesaria para el desarrollo de sus procesos, lo cual está relacionado con lo mencionado por Abrego, Sánchez y Medina (2016) en su trabajo de investigación donde concluyeron que la calidad de la información es el antecesor de vital trascendencia cuando se trata de complacer al beneficiario y de sacar el mayor provecho de la información.

Respecto al procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos los resultados señalaron que la información una vez que es recepcionada pasa a evaluación y posteriormente es transformada e integrada para la elaboración de documentos mediante el uso de herramientas tecnológicas (correos electrónicos, sistemas web, drive, etc.) lo que se ajusta a lo descrito por López, Hernández y Marulanda (2014) en su trabajo de investigación respecto a que las organizaciones deberían adquirir nuevas prácticas de gestión de la información incluyendo también la

adquisición de tecnología que les permita adaptarse con mayor facilidad a la transformación tecnológica mundial.

Referente al almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos los resultados revelaron que el almacenaje de los datos, debido a la capacidad y seguridad, se realiza en correos electrónicos y carpetas digitales, esto se relaciona a lo expuesto por Rodrigues y Blattmann (2014) en su investigación donde los resultados demostraron que la fuente de información más utilizada es la Internet, así mismo que los criterios de elección y de calidad de las fuentes de información más los empleados son la facilidad de acceso, la rapidez y la fiabilidad, pero todo dentro de un ámbito tecnológico digitalizado.

Acerca de la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos los resultados señalaron que de la misma modalidad que el almacenaje, la recuperación de la información está ligada a la accesibilidad y selección de la información que se encuentra disponible en los diferentes medios de almacenaje, para ello es de suma importancia la manipulación constante de las diferentes herramientas por parte de los usuarios de la empresa, tal como Abrego, Sánchez y Medina (2016) manifiestan en su investigación donde concluyen que los clientes que utilizan con frecuencia los sistemas de información son aquellos que han obtenido mayor complacencia, lo que resulta en mayores ganancias para la empresa, puesto que es un soporte para la toma de decisiones concernientes a la financiación tecnológica, dado que sería una forma de incrementar lo positivo del sistema y los atributos de los servicios aportando...

En relación con la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos los resultados sugirieron que los datos se distribuyen en cascada y su alcance depende del área debido al valor de la información, lo cual hace de la distribución un proceso clave en la gestión de la misma. Rimachi (2018) sugiere que el manejo de la información es un factor significativo cuando se trata de gestionar la educación al igual que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

CAPÍTULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

El objetivo general de este trabajo de investigación fue el analizar la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos, en función a la adquisición, procesamiento, almacenaje, recuperación y distribución de los datos.

Primera: El resultado del análisis de la información brindada por los involucrados permitió concluir que en cuanto a la adquisición de la información el proceso en general se realiza a través de correos electrónicos, sistemas que maneja la empresa y a través de documentos en físico. Así mismo que, el procesamiento de la información es transformado dependiendo de los requerimientos y posteriormente se vuelve tangible por medio de informes para ser almacenados en archivos virtuales y a veces también físicos. Así mismo que, el almacenaje se lleva a cabo en base de datos, carpetas virtuales y, en menor número, archivos físicos. Así mismo que, la recuperación se realiza a través del acceso a los sistemas o medios virtuales tales como los correos electrónicos. Así mismo que, la distribución va en cascada y al igual que el almacenaje y la recuperación se realiza de forma general a través de los medios tecnológicos.

Segunda: El primer objetivo específico fue el indagar la adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos, los resultados del análisis permitieron concluir que en la adquisición de la información juegan un papel muy importante las áreas académicas, comercial y de servicio, ya que mediante ellas es posible acceder a la información que previamente ha sido clasificada y puesta en diferentes medios para su obtención. Así mismo que, en el proceso

de adquisición de la información las herramientas de acceso generalmente son las virtuales, como el uso de los sistemas y los correos electrónicos.

Tercera: El segundo objetivo específico fue el indagar el procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos, el análisis de los resultados permitió concluir que cuando la información es recepcionada pasa a ser evaluada y a su vez analizada dependiendo de dónde provenga y posteriormente es transformada con el objetivo de integrarla y elaborar documentos tales como procedimientos e instructivos. Así mismo que, si se trata del área académica y comercial los sistemas de la empresa son los que se encargan del procesamiento de la información, pero si es el área comercial, el director de la sede registra los datos en su bitácora.

Cuarta: El tercer objetivo específico fue el indagar el almacenaje de datos en la empresa de servicios educativos técnicos, el análisis de los resultados permitió concluir que, debido a la capacidad y seguridad de la información, en general el almacenaje se realiza en medios electrónicos como correos, gestores de almacenaje en la nube y base de datos. Así mismo que, existen registros que son almacenados de forma física, pero éstos son en menor número y presentan una copia en la base de datos de la empresa.

Quinta: El cuarto objetivo específico fue el indagar la recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos, el análisis de los resultados permitió concluir que, de la misma modalidad que el almacenaje, la recuperación de la información se realiza a través del acceso a los diferentes sistemas de la empresa,

correos electrónicos y carpetas virtuales de almacenaje. Así mismo que, el nivel de recuperación de los datos no es igual para todos, puesto que depende del área y cargo del usuario.

Sexta: El quinto objetivo específico fue el indagar la distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos, el análisis de los resultados permitió concluir que, el alcance de los datos, al igual que la recuperación, depende del área y cargo del usuario. Así mismo que, la distribución se realiza generalmente por medio de correos electrónicos, sistemas de la empresa, y en menor cantidad, por medio de informes físicos, capacitaciones y charlas.

7.2 Sugerencias

Durante el desarrollo del presente trabajo de análisis se percibieron ciertos detalles que son relevantes para la mejora en la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos. Las sugerencias descritas a continuación contribuirán en la mejora de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos analizada.

Primera: Una sugerencia para la empresa de servicios educativos técnicos en cuanto a la gestión de la información, sería la unificación de la información que se procesa a diario, con el fin de que en todas las sedes la información sea la misma y los procesos puedan ser cumplidos de forma eficiente. Así mismo, debería analizarse el acceso a la información dependiendo del área y cargo, puesto que se identificaron áreas que deberían tener acceso a cierta data para agilizar procesos sin tener que depender de otras divisiones. Adicionalmente, el

proceso de análisis puede ser mejorado para una indagación con mayor especificidad que favorezca a la pronta identificación de los cuellos de botella.

Segunda: Otra sugerencia acerca de la adquisición de la información es la incrementación del uso de las herramientas digitales, con el fin de reducir el nivel de error al momento de adquirir la información, como en el caso de las llamadas telefónicas entre áreas deberían confinarse únicamente para verificar el contenido de los documentos digitales mas no para adquirir datos de forma verbal.

Tercera: Otra sugerencia acerca del procesamiento de la información, es la mejora en cuanto al manejo de las notas puesto que actualmente se procesa de manera independiente dependiendo de la sede donde se encuentra estudiando el alumno, debería ser a nivel de todas las sedes para que en los casos de traslado no se deba emplear mucho tiempo en ese proceso.

Cuarta: Otra recomendación acerca del almacenaje de la información, sería la digitalización de los documentos que aún son almacenados de forma física, con el fin de hacer más sencillos y, a su vez, agilizar algunos procesos evitando así errores humanos al momento de tipear los archivos.

Quinta: Otra recomendación acerca de la recuperación de la información, sería el incremento del uso de los sistemas actuales que maneja la empresa, con el objetivo de que a los usuarios les sea cada vez más usual compartir la

información por estos medios y a su vez, tener fácil acceso a la recuperación de la información.

Sexta: Por último, una recomendación acerca de la distribución de la información sería el activar permisos a ciertos usuarios, previamente calificados de acuerdo al cargo, para que puedan editar y no sólo visualizar información con el objetivo de descongestionar labores correspondientes a los directores de las sedes.

CAPÍTULO VIII

REFERENCIAS

Referencias

- Abrego, Demian, Yesenia Sánchez, y José Medina. Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Scielo*, 2017: 321-338.
- Arévalo, Bohórquez, y Luz Esperanza. Diseño de un modelo conceptual de auto-organización para el logro de actuaciones conjuntas en las organizaciones empresariales. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales A.C.*, 2014: 319-340.
- Borda, María. Gestión de información: Precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Revista Criterio libre*, 2017: 157-182.
- Carrillo, Elberto, Javier De la Hoz, y Luis Gómez. Memorias organizacionales en la era del almacenamiento en la nube. *Dialnet*, 2014: 115-126.
- Díaz, Laura, Uri Torruco, Mildred Martínez, y Margarita Varela. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 2013: 162-167.
- González, Carlos, y Andrea Hurtado. Influencia de la capacidad de absorción sobre la innovación: un análisis empírico en las mipymes colombianas. *ScienceDirect*, 2014: 277-286.
- Gorina, Alexander, C Alonso, Antonio Salgado, y José Álvarez. La gestión de la información científica proporcionada por el criterio de expertos. *Ciencias de la Información* (Pontífica Universidad Católica del Perú), 2014: 39-47.
- Grados, Ángel, y Elda Sánchez. *La entrevista en las organizaciones, 3era edición*. México: El Manuel Moderno, 2017.
- Lara, Ali, y Giazú Enciso. Ciencia, Teoría Social y Cuerpo en el Giro Afectivo: Esferas de Articulación. *Revistes Catalanes amb Accés Obert* (Universidad Central del Ecuador), 2014: 14.
- Loayza, Mario. *La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas*. (Tesis de Licenciatura). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas, 2015.
- López del Mar, Joel. *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en Perú*. (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Católica Sedes Sapientiae, 2016.
- López, Marcela, Albeiro Hernández, y Carlos Marulanda. Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia. *Scielo*, 2014: 125-134.

- López, Wilmer. El estudio de casos: Una vertiente para la investigación educativa. *Redalyc*, 2013: 139-144.
- Magaña, Deneb, Norma Aguilar, Edith Surdez, y Román Quijano. Gestión del conocimiento en grupos de investigación en ciencias sociales: Caso Universidad Juárez Autónoma de Tabasco México. *Revista internacional administración & finanzas*, 2013: 75-93.
- Martí, Joel. La investigación acción participativa: Estructura y fases. *Revista de Biblioteca Digital de Extensión Universitaria BEU*, 2017: 12.
- Medina, José, y Perla Aguilar. Administración y calidad de la información de los sistemas de información. *Scielo*, 2013: 8-19.
- Morales, Alberto, Jorge Rojas, Luis Hernández, González Ángel Morales, y María Jiménez. Modelo de un sistema de producción esbelto con redes de Petri para apoyar la toma de decisiones. *Scielo*, 2015: 183.
- Opsina, Juan. *Desarrollo de un portal web responsivo para el CIER-SUR*. (Tesis de Licenciatura). Colombia: Universidad del Valle, 2016.
- Panadero, Ernesto, y Jesús Tapia. Teorías de autorregulación educativa: una comparación y reflexión teórica. *Elsevier* (Universidad Autónoma de Madrid), 2014: 14.
- Pinto, Eduardo, y Darnes Vilariño. Avances en la ingeniería del lenguaje y del conocimiento. *Scielo* (Universidad Nacional de Luján), 2015: 5-140.
- Quecedo, Rosario, y Carlos Castaño. Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Redalyc*, 2002: 5-39.
- Rimachi, Sonia. *El uso de las tecnologías de la información y comunicación y la mejora de la gestión educativa en la Institución Educativa San Martín de Porres*. (Tesis de Maestro). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016.
- Rivero, Soleidy, María López, y Maidelyn Pérez. La interdisciplinariedad de la ciencia y la organización del conocimiento en los sistemas de gestión de información curricular. *Scielo*, 2013: 354-367.
- Rodrigues, Charles, y Ursula Blattmann. Gestión de la información y la importancia del uso de fuentes de información para generación de conocimiento. *Perspectiva en ciencia de la información*, 2014: 4-29.
- Rodríguez, Yunier. El impacto de la racionalidad limitada en el proceso informacional de toma de decisiones organizacionales. *Scielo*, 2013: 56-72.
- . *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. (Tesis Doctoral). Cuba: Universidad de Granada, 2014.

- Salgado, Raquel, y Francisco Céspedes. Gestión del conocimiento y calidad del aprendizaje en la formación de profesionales de la educación. *Dialnet*, 2017: 235-244.
- Seclén, Alfonso. *Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.
- Segredo, Alina, Ana García, Pablo León, y Irene Perdomo. Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de la Información para la Dirección en Salud INFODIR*, 2017: 89.
- Souza, Patrícia, Maria Lobo, Mauro Calixta, Rodrigo Baroni, y Eloisa Rodrigues. *Contribuciones de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión de la información y del conocimiento: Un estudio en una empresa de pequeño porte en el área gráfica*. Brasil: Universidad Federal de Paraíba, 2013.
- Suárez, Amarilys, Ivian Cruz, y Yoendy Pérez. La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Scielo*, 2015: 72-79.
- Tapia, Marisol. *Los sistemas de información en la gestión de las empresas de venta de productos de tecnologías de información del distrito de Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura). Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, 2018.
- Tarí, Juan, y Mariano García. ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? *INV EDOCOMA*, 2013: 151-176.
- Tirador, Janet. El dominio y su implicación para la gestión de la información. *Scielo*, 2010: 49 - 60.
- Torres, Levin. La gestión de información y la gestión del conocimiento. *Scielo*, 2015: 97.
- Trivellas, Panagiotis, y Ilias Santouridis. Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información. *SciVerse ScienceDirect*, 2013: 683-691.
- Vásquez, Segundo, y Andrea Almeida. *Elaboración de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Central del Ecuador, 2013.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de investigación

Título de la Investigación:		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
<p>Formulación del problema</p> <p>Problema general ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se realiza la adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿Cómo se realiza el procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿Cómo se realiza el almacenamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿Cómo se realiza la recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿Cómo se realiza la distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos?</p>	<p>Objetivo general Analizar la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos</p> <p>Objetivos específicos Indagar la adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos Indagar el procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos Indagar la recuperación de datos en la empresa de servicios educativos técnicos Indagar el almacenaje de datos en la empresa de servicios educativos técnicos Indagar la distribución de datos en la empresa de servicios educativos técnicos</p>	<p>Justificación práctica La gestión de la información posee trascendente significancia puesto que de acuerdo a cómo la información sea manipulada se obtendrán los resultados, tanto financieros como operativos y hasta tecnológicos o de innovación. El presente trabajo de análisis se realizará porque es imperativo que se incremente el grado de gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos, mediante la proposición de estrategias que ayuden a optimizar sus resultados. El resultado del análisis ayudará a la empresa a gestionar de forma adecuada la información.</p> <p>Justificación metodológica El presente trabajo se enfocará en analizar el grado de gestión de la información de una empresa de servicios educativos técnicos mediante el enfoque cualitativo, con estudio de caso como método. Se empleará la técnica de entrevista la cual contiene una guía de entrevista como instrumento y el análisis de datos, que se recaudará de cinco trabajadores de la empresa, será por triangulación para responder a los problemas planteados.</p>
Metodología		
Sintagma y enfoque	Diseño	Método e instrumentos
Cualitativo	Estudio de caso	Inductivo

Anexo 2: Instrumento cualitativo

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: _____

Cargo: _____

Fecha: _____

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos cualitativos
Director de Sede

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: José Guerrero Chávez
 Cargo: Director de Sede
 Fecha: 29/09/2018

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se gestiona en 3 niveles: académico, Comercial, y Servicios. Es correcta, porque abarca las 3 vistas base del conocimiento que requiere la empresa.

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

En el nivel académico por parte del SAD y SAA, el Comercial a través de Asesor Comercial y Asesoras Educativas, en cuanto al Servicio por parte del alumnado y Jefatura de Calidad. Es correcto. Misma razón.

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Para Académico y Comercial existen diferentes sistemas; para el Servicio tengo una bitácora que registra los casos. Como proceso puede mejorar para permitirme analizar con mayor especificidad.

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Académico en la BD del sistema y en físico (archivadores). Comercial en sistemas. Servicio en bitácora de Ocurencias. Lo académico debería ser virtual al 100%.

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

A través de los sistemas. Necesito más información y un proceso más sencillo.

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

La distribución de la info. va en cascada. Hay áreas que deberían tener acceso a cierta data, no solo para ver sino también editar y agilizar procesos, y descongestionan la labor de Dirección.

Coordinador académico

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: JOHANN BRAITHWAITE CANO

Cargo: COORDINADOR

Fecha: 29/09/18



1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

ES UN PROCESO EN EL CUAL LA INFORMACIÓN ES TRANSFORMADA PARA UN FIN ESPECÍFICO / NO ES CORRECTO PORQUE NO SE CUMPLEN CON LOS TIEMPOS.

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

LA INFORMACIÓN SE CANALIZA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO O EN DOCUMENTOS EN FÍSICO EN MENOR PORCENTAJE.

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

DEPENDIENDO LAS NECESIDADES EL PROCESO CAMBIA, SE TANGIBILIZA EN DIFERENTES ACCIONES, INFORMES / CLASES

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

SE REALIZA A TRAVÉS CARPETAS VIRTUALES (DRIVE) Y TAMBIÉN ARCHIVOS FÍSICOS.

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

SE REALIZA A TRAVÉS DEL DRIVE O BACKUP PERSONAL.

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO.

Asistente de secretaría académica

GUIA DE ENTREVISTA



Entrevistado: ALEX MEJIA MIRANDA
 Cargo: ASISTENTE DE SECRETARIA ACADEMICA
 Fecha: 28/09/2018

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se coordina con el Secretario General por medio de correos, vía telefónica y algunas reuniones que no son muy frecuentes. Me parece correcto debido a la distancia.

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se realiza por medio de correos, el sistema académico y visitando personalmente la central. NO me parece correcto que los tres sedes se manejen de manera independiente las notas, creo que deberían unificarse.

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Lo que se solicita son notas y periodos declarados a la DRETM, cual es el objetivo de esta información, tramitar Constancia, Certificados MED, Actas y Titulos. NO me parece correcto, se debe mejorar el sistema y identificar los cuellos de botella.

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se almacena de manera virtual y física. Si me parece correcto que exista ambos tipos de almacenamiento porque en caso haya un desperfecto en la red podemos contar con el almacenaje manual, especialmente en Actas.

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Para elaborar el Periodo a presentar se trabaja con dos periodos anteriores y así Declarar notas salidas en los Actos, lo mismo pasa para elaborar Certificado MED. Si es correcto ya que se trabaja con los Actas en físico firmadas por la DRETM. Esto da mas confiabilidad.

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

La distribución que se realiza tanto a la central como al personal del área por medio de correos y físico dependiendo de que documento se trate. Si me parece correcto porque todos deben de manejar la misma información.

Servicio de atención al docente

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: JUAN PABLO MUCHAYPINA
 Cargo: SERVICIO ATENCION AL DOCENTE
 Fecha: 28/09/18

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

SE REALIZA MEDIANTE DPA
NO
LA INFORMACION ES DIFERENTE EN LAS 3 SEDES

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

POR MEDIO DE DPA, CAMPUS, REDES, CORREO
LOS TIEMPOS DE ESPERA SON LARGOS (CAMPUS)
LA INFORMACION LLEGA TARDE, EL SISTEMA ES LENTO

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

ELABORAR HORARIO EN EXCEL DE 5 ESCUELAS Y
SE INGRESA AL SISTEMA. PROCESOS DEBEN MEJORAR.
DEBEN ELIMINAR LAS ACTAS MANUALES.

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

LOS HORARIOS SE GUARDAN EN: CARPETAS, CORREO
FOLDER, APUNTES, LA WEB
CORRECTO.

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

LA INFORMACION QUEDA ARCHIVADA EN CARPETAS
EN LA COMPUTADORA, Y EN LOS DIFERENTES SISTEMAS
CORRECTO.

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

POR MEDIO DE CORREOS PARA QUE
LOS DOCENTES PUEDAN VISUALIZAR CUANTOS
CURSOS LES FUERON ASIGNADOS.

Jefe de procesos

GUIA DE ENTREVISTA

Entrevistado: Luis Valles Huamantumba

Cargo: Jefe de Procesos

Fecha: 29/09/18

1. ¿Cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Mediante el uso de correos electrónicos, files, procedimientos, procesos. Debería crearse un repositorio documental.

2. ¿Cómo se realiza la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se solicita información mediante entrevistas al personal, revisión de documentos, es correcta la modalidad para el levantamiento de info.

3. ¿Cómo se realiza el procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

La información recepcionada pasa a evaluación para la elaboración de documentos (procedimientos, instructivos) es correcta la modalidad.

4. ¿Cómo se realiza el almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

Se almacena en files y correos electrónicos así como carpetas digitales, se debe crear un repositorio documental.

5. ¿Cómo se realiza la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

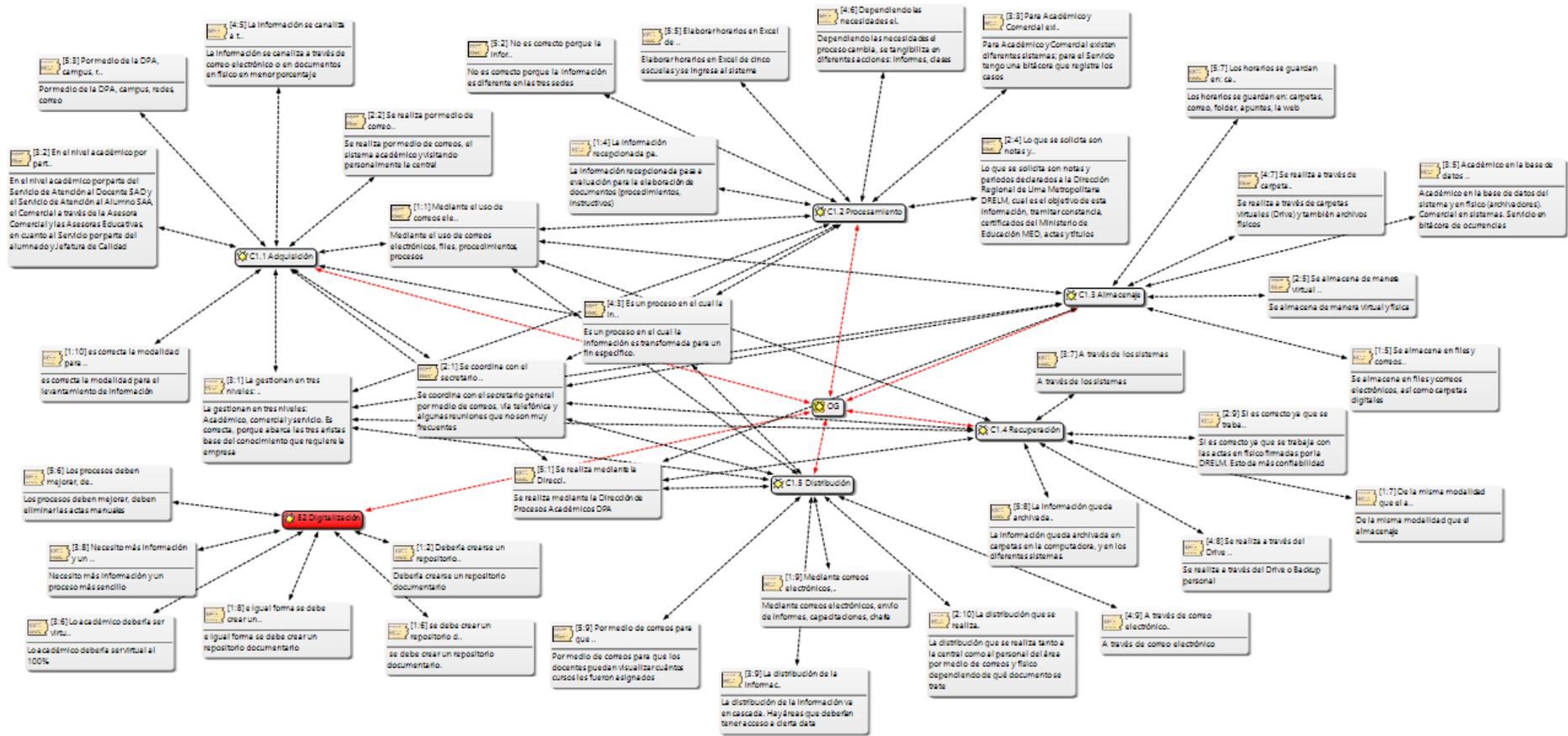
De la misma modalidad que el almacenaje, de igual forma se debe crear un repositorio documental.

6. ¿Cómo se realiza la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos? ¿En su opinión es correcto? ¿Por qué?

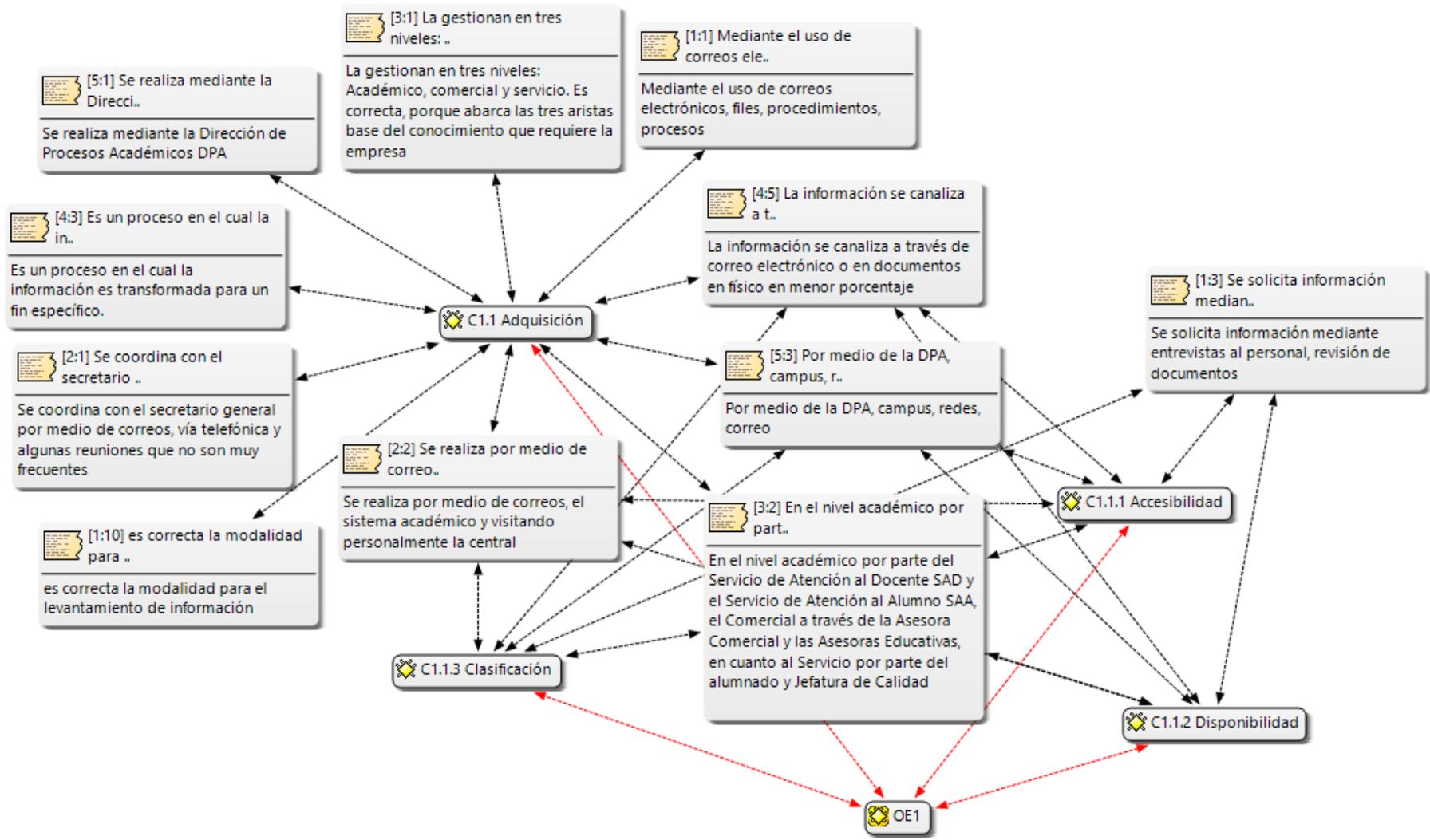
Mediante correos electrónicos, envío de informes, capacitaciones, charlas la modalidad es buena, no genera problemas.

Anexo 4: Triangulación de las entrevistas

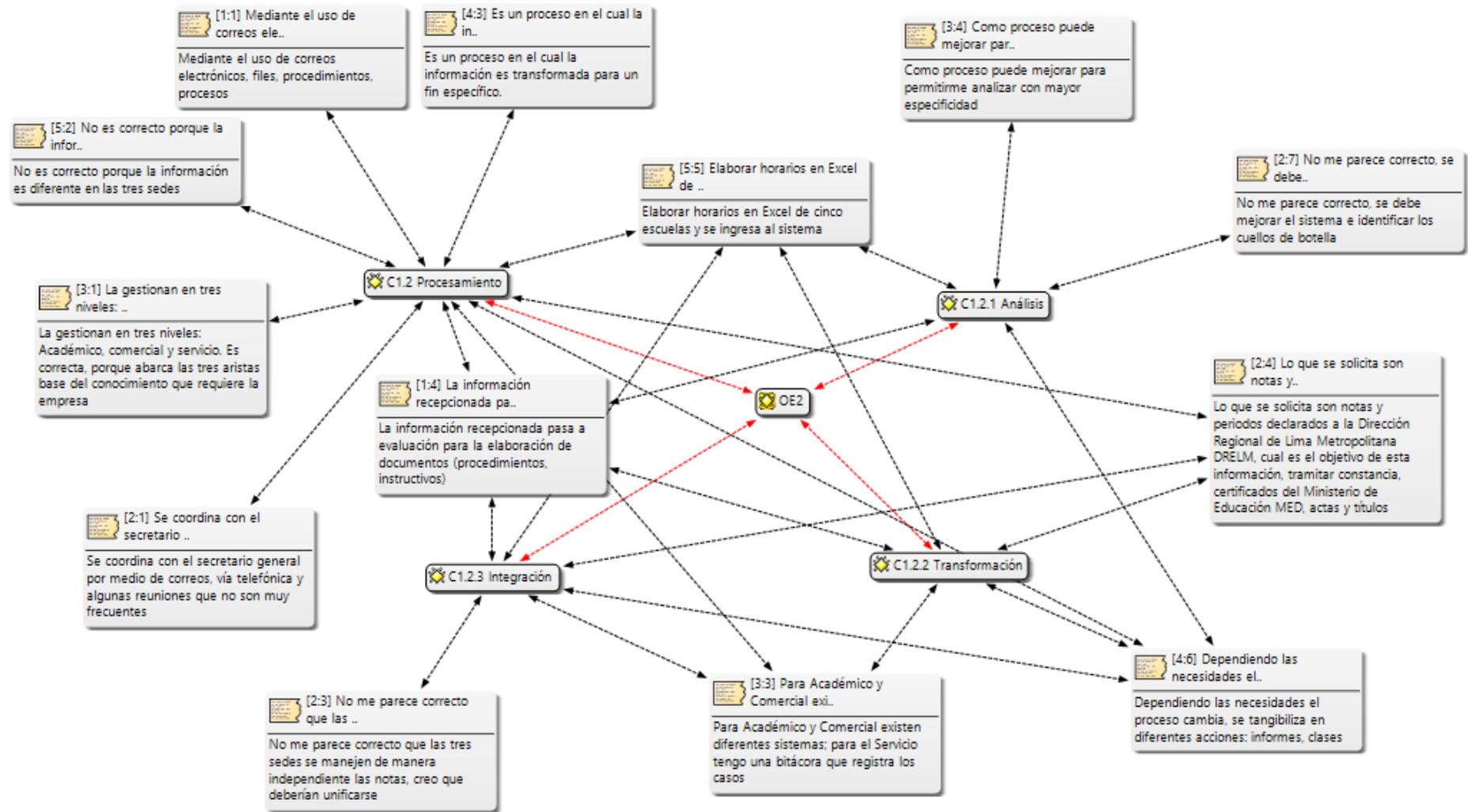
Análisis de Datos de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



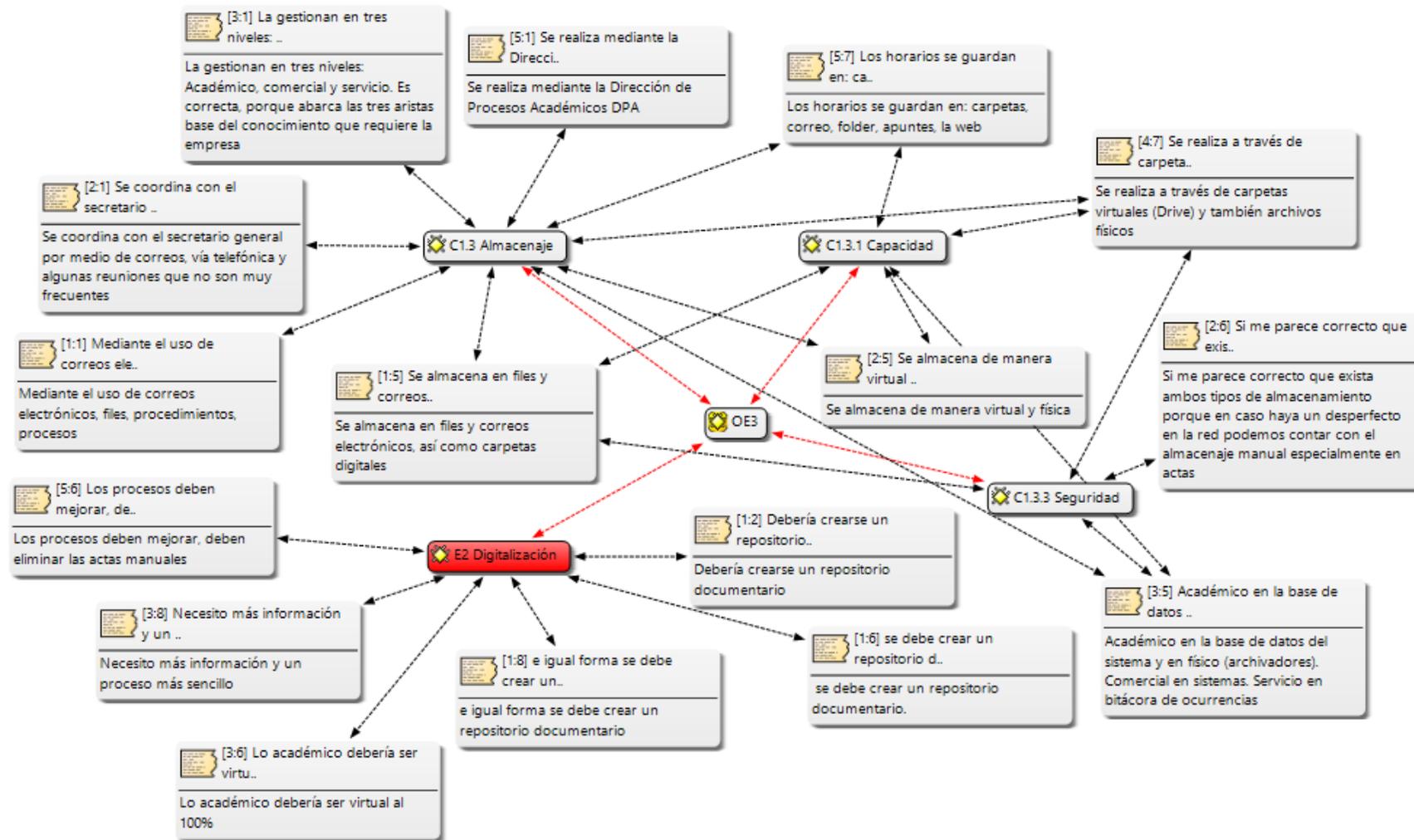
Análisis de Datos de la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



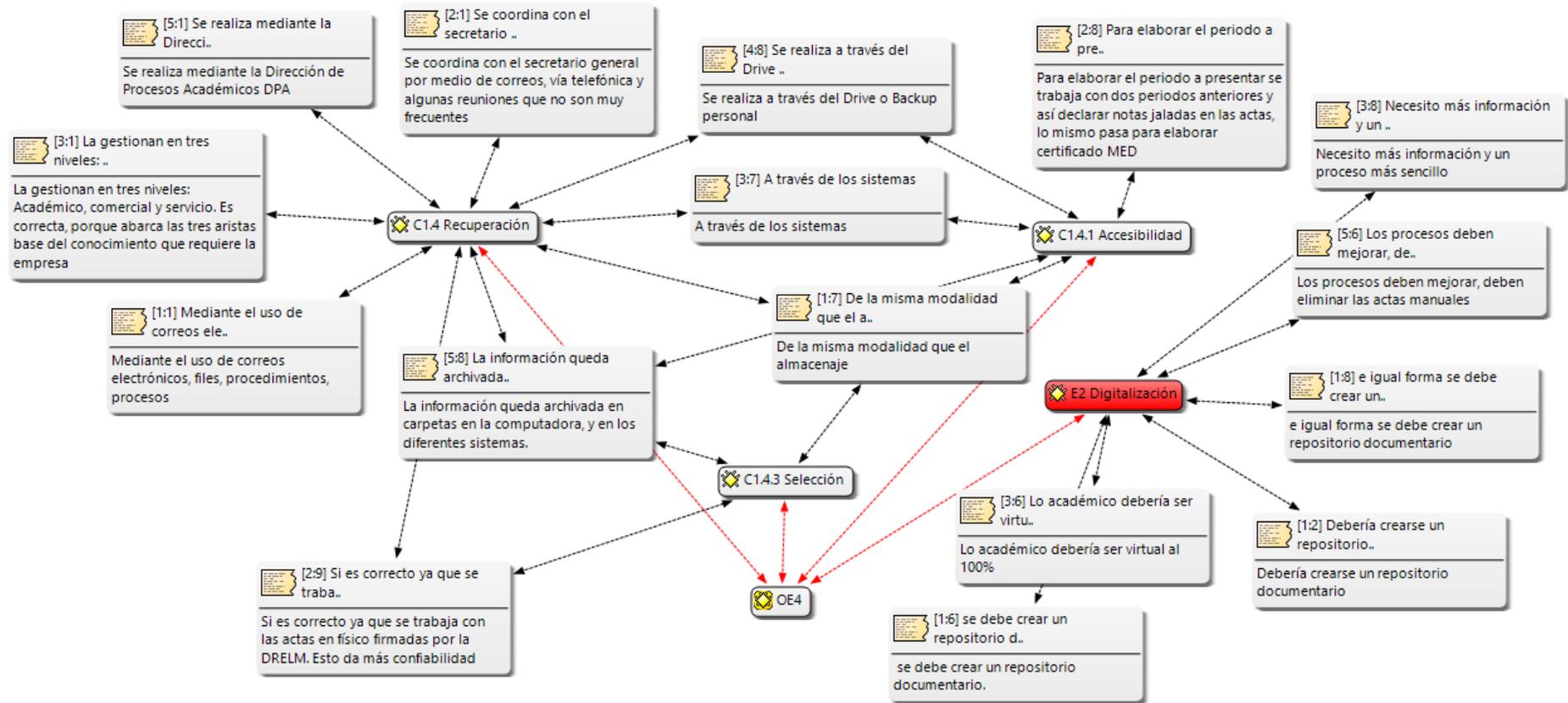
Análisis de Datos del procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



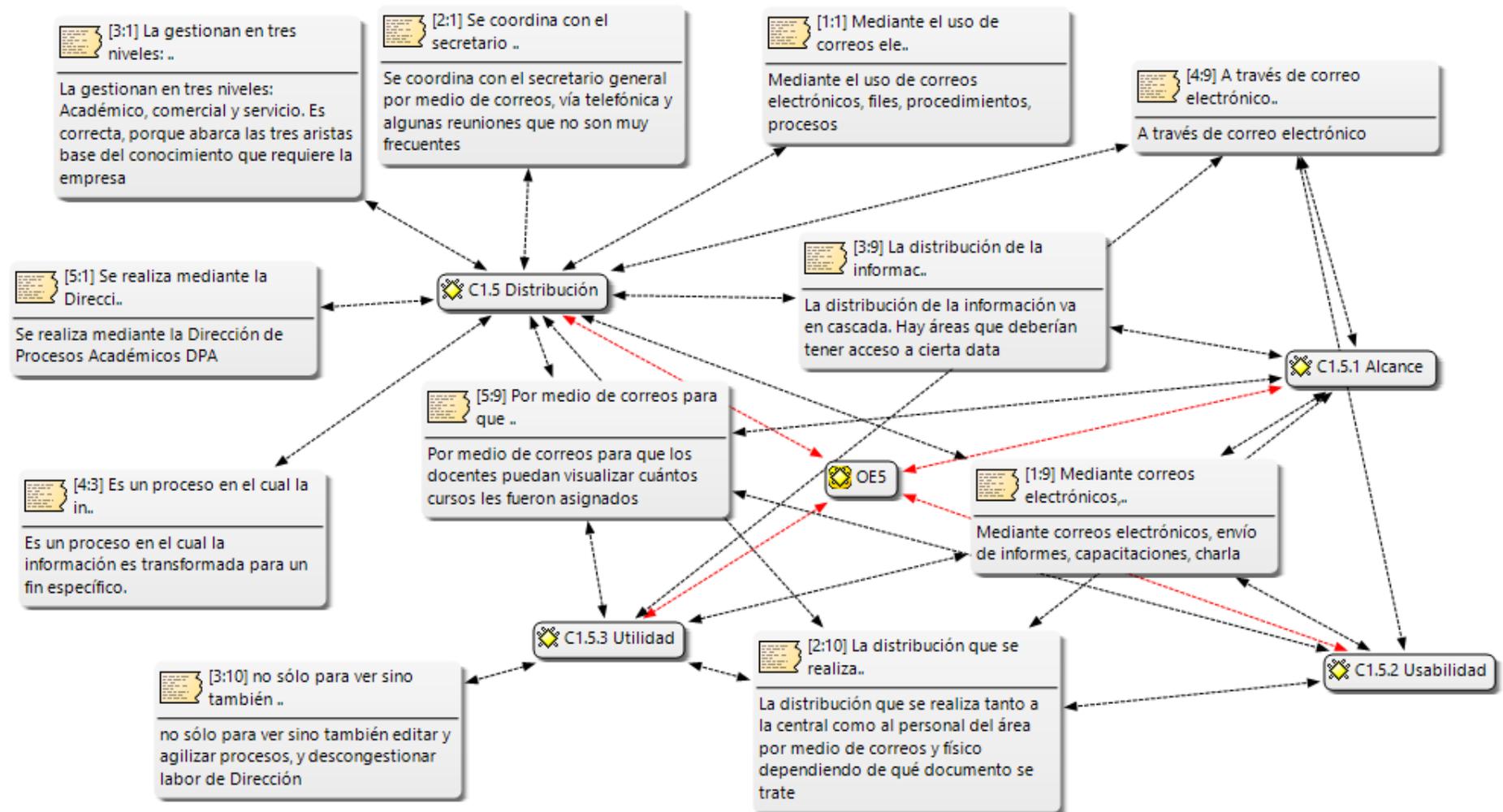
Análisis de Datos del almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



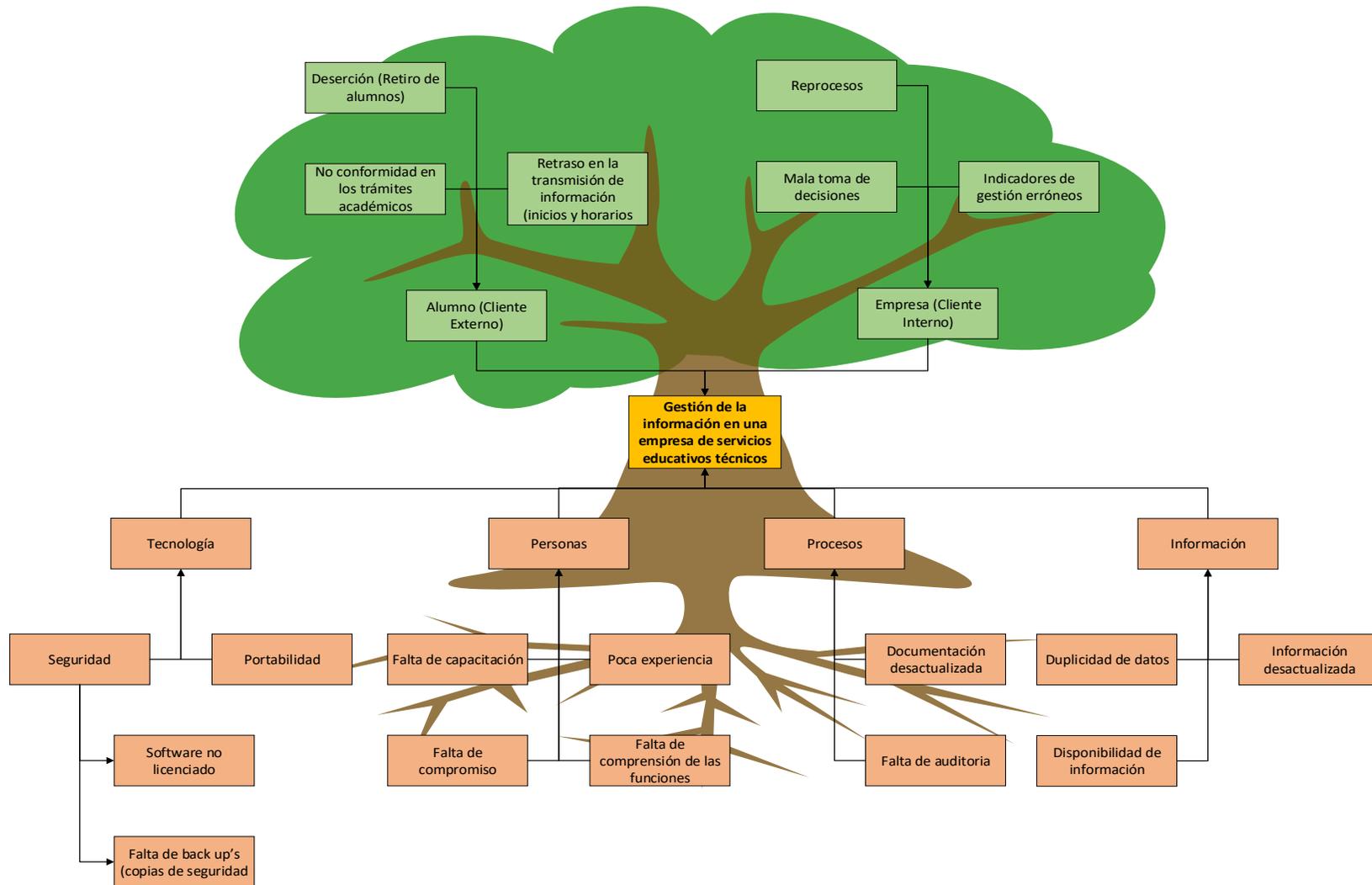
Análisis de Datos de la recuperación de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



Análisis de Datos de la distribución de la información en la empresa de servicios educativos técnicos



Anexo 5: Matriz de causa efecto para definir el problema



Anexo 6: Matriz de teorías

Nro.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría General de Sistemas	Morales V. A., Rojas J., Hernández L., Morales G. A. y Jiménez M. (2015)	Morales V. A., Rojas J., Hernández L., Morales G. A. y Jiménez M. (2015) indican que para J.P. Van Gigch la Teoría General de Sistemas se presenta como una forma sistemática y científica de aproximar y representar la realidad. Al mismo tiempo, juega un papel muy importante en la investigación para orientar los análisis desde una perspectiva holística e integradora. (p. 183)	Según los autores (2015) la definición de la Teoría General de Sistemas para J.P. Van Gigch es la manera ordenada y científica de acercarse e interpretar la existencia. Así mismo, desempeña un rol significativo en la búsqueda para dirigir los estudios desde un panorama globalizado e incorporado.	Se aplicará como teoría fundamental y base en la investigación considerando que el área de investigación es la ingeniería de sistemas e informática.	Morales, A., Rojas, J., Hernández, L., Morales, G. Á., y Jiménez, M. (2015). Modelo de un sistema de producción esbelto con redes de Petri para apoyar la toma de decisiones. <i>Scielo</i> , 183.	https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052015000200004&script=sci_arttext
2	Teoría de la Información	Lara, A., y Enciso, G. (2014)	Lara, A., y Enciso, G. (2014) señalan que Shannon define la información como la medida de la probabilidad de transmisión de un mensaje, independientemente del significado o contexto. En esta perspectiva el mensaje tendrá siempre más información cuando es recibido que cuando es enviado. (p. 14)	Lara, A., y Enciso, G. (2014) indican que la información para Shannon simboliza la dimensión de la posible transferencia de un recado, indistintamente del contenido o alcance. Desde este panorama el recado tiene más contenido cuando se obtiene que cuando se envía.	La teoría es fundamental teniendo en cuenta que la variable principal de la investigación es la gestión de la información.	Lara, A., y Enciso, G. (2014). Ciencia, Teoría Social y Cuerpo en el Giro Afectivo: Esferas de Articulación. <i>Revistes Catalanes amb Accés Obert</i> , 14.	https://www.raco.cat/index.php/QuadernsPsicologia/article/view/292579
3	Teoría de la burocracia	Vásquez, S., y Almeida, A. (2013)	Vásquez, S., y Almeida, A. (2013) indican que a través de la teoría de la burocracia Max Weber sostiene que los grupos deben funcionar según "reglas abstractas" y firmes que aseguren la predictibilidad y coordinación de las tareas, con una interacción lo más impersonal posible que "aseguren la distancia social" necesaria para evitar conflictos entre los trabajadores. (p. 75)	Vásquez, S., y Almeida, A. (2013) señalan que Max Weber sostuvo a través de la teoría de la burocracia que los empleados deben seguir las normas establecidas dentro de una organización, sin involucrarse de forma social, con el fin de no caer en problemas interpersonales, lo cual aseguraría la predictibilidad de las tareas.	La teoría es importante para la investigación teniendo en cuenta que para el análisis de la gestión de la información es necesario también conocer cómo funcionan las organizaciones burocráticas.	Vásquez, S., y Almeida, A. (2013). <i>Elaboración de un plan de comunicación interna para fortalecer el clima laboral en la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador</i> . (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Central del Ecuador.	http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1382

4	Teoría del procesamiento de la información	Panadero, E., y Tapia, J. (2014)	Panadero, E., y Tapia, J. (2014) indican que, en la teoría del procesamiento de la información según Winne, la actividad principal es la auto monitorización del sujeto, para alcanzar la toma de conciencia de lo realizado, y ajustar sus acciones para alcanzar las metas que persigue. (p. 14)	Panadero, E., y Tapia, J. (2014) indican que, en la teoría del procesamiento de la información, Winne señala como acto principal la auto monitorización del individuo como herramienta para llegar a la toma de conciencia de sus actos y, como resultado, cambiar su actuar con el propósito de cumplir su objetivo trazado.	La teoría es fundamental en la investigación porque es necesario conocer el procesamiento de la información para proceder a gestionarla.	Panadero, E., y Tapia, J. (2014). Teorías de autorregulación educativa: una comparación y reflexión teórica. <i>Elsevier</i> , 14.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135755X1400037#bib0260
5	Teoría del desarrollo organizacional	Segredo, A., García, A., León, P., y Perdomo, I. (2017)	Segredo, A., García, A., León, P., y Perdomo, I. (2017) señalan que Warren define la teoría del desarrollo organizacional como una compleja estrategia que pretende cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos.	Segredo, A., García, A., León, P., y Perdomo, I. (2017) indican que Warren señala la teoría del desarrollo organizacional como una táctica engorrosa que procura alterar las convicciones, conductas, importancia y orden de las instituciones con el fin de que consigan adecuarse a los avances tecnológicos, negocios y a la competencia.	La teoría es de vital importancia porque para el análisis de la gestión de la información se precisa conocer cómo se desarrollan las organizaciones.	Segredo, A., García, A., León, P., y Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. <i>Revista de la Información para la Dirección en Salud INFODIR</i> , 89.	http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=70797

Anexo 7: Matriz de antecedentes

Nro.	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	DOI	Método	Resultados	Conclusiones
1	Abrego D., Sánchez Y. y Medina J.	2016	Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales	http://www.scielo.org.mx/scielonline.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200303	10.1016/j.cya.2016.07.005	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo Población: 133 empresas Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: 133 empresas de los sectores de comercio y servicio Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	Se obtuvo que 8 de las 9 hipótesis se aceptaron con una varianza explicada del 46.5% lo que corrobora que el nivel predictivo del modelo.	Los resultados del análisis empírico indican que la calidad de la información es el precedente de mayor importancia para la satisfacción del usuario y para la utilidad de los sistemas de información. Así mismo se concluye que los usuarios que alcanzan una mayor satisfacción se ven motivados a un uso mayor de los sistemas de información, donde una mayor satisfacción y uso conducen a mejores resultados a nivel organizacional, lo que podría apoyar a las empresas en sus decisiones de inversión en tecnología, puesto que permitiría acrecentar la calidad del sistema y la calidad de los servicios, contribuyendo al rendimiento organizacional.
Redacción final								
			<p>Abrego, Sánchez y Medina (2016) realizaron el trabajo de investigación titulado <i>Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales</i>, con la finalidad de medir la intervención de los sistemas de información en los logros que obtienen las organizaciones. El método empleado para analizar los datos fue de tipo descriptivo el cual permitió describir la situación de las empresas y la formulación de una hipótesis que facilitó el estudio de la relación entre los sistemas de información y la influencia en los resultados de las empresas como variables principales. El enfoque fue cuantitativo con un diseño no experimental, basado en la observación del ámbito natural, donde mediante la técnica de la encuesta y el uso de un cuestionario, como instrumento, se logró reunir información de las divisiones de comercio y servicio de 133 compañías. La investigación permitió concluir que la calidad de la información es el antecesor de vital trascendencia cuando se trata de complacer al beneficiario y de sacar el mayor provecho de los sistemas de información, así mismo que, los clientes que presentan un nivel de alta frecuencia de utilidad de los sistemas de información son aquellos que han obtenido una mayor complacencia, lo que resulta en mayores y elevadas ganancias para la empresa puesto que vendría a ser un soporte en la toma de decisiones en cuanto a inversión tecnológica, dado que sería una forma de incrementar lo positivo del sistema y los atributos de los servicios aportando así al beneficio empresarial. Así mismo que, el modelo planteado y sus componentes evidenciaron que para las empresas es posible emplearlos como instrumento rentable para la prueba de la puesta en funcionamiento de los sistemas de información, en vista de que los efectos involucraron un adaptado dominio de predicción en cuanto a las variables empleadas, resaltando de esta manera la significancia que las empresas están obligadas a conferir a las pruebas de los sistemas de información para asegurar una rentabilidad interna genuina.</p>					
Referencia								
			<p>Abrego, Sánchez y Medina (2016). <i>Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales</i>. (Tesis de licenciatura). México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.</p>					

2	Trivellas P. y Santouridis I.	2013	Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813003996	10.1016/j.sbspro.2013.02.106	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo Población: 16 bancos y 42 sucursales Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: 16 bancos y 42 sucursales Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	Entre los cuatro componentes de la eficacia en la administración de los sistemas de información, las relaciones humanas surgieron como predictor más importante de la innovación de tareas (TI), mientras que su eficacia contribuye a una proporción sustancial de la varianza en TI (52.6%)	Los resultados proporcionan un soporte empírico para la hipótesis de que la efectividad de la administración de los sistemas de información (MIS) ejerce un impacto significativo en innovación de tareas. Entre los cuatro componentes de la efectividad de MIS, las relaciones humanas (RRHH) surgieron como el más importante predictor de la innovación de tareas (TI), mientras que el resto de los componentes de eficacia la gestión de los sistemas de información (sistema abierto, proceso interno, modelo racional) están indirectamente asociados con la innovación de tareas.	
Redacción final									
Trivellas y Santouridis (2013) en su artículo titulado <i>Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información</i> , cuyo objetivo fue investigar el impacto de la efectividad de la gestión de los sistemas de información en la innovación de tareas, los autores emplearon una metodología que implicó un enfoque cuantitativo y la formulación de una hipótesis que afirmaba que la efectividad de la gestión de los sistemas de información ejerce un impacto significativo en la innovación de tareas, además mediante el uso de un cuestionario como instrumento de la técnica de encuesta, se logró recaudar información para ser analizada mediante un diseño no experimental descriptivo, lo cual les permitió concluir que la efectividad en la administración de los sistemas de información ejerce un alto impacto en la innovación de las tareas, así mismo que, entre los cuatro componentes del efecto de la gestión de los sistemas de información, las relaciones humanas surgieron como el más importante predictor en la innovación de tareas, mientras que el resto de componentes de eficacia de la gestión de los sistemas de información (sistemas abiertos, procesos internos, modelos racionales) están indirectamente asociados con la innovación de tareas.									
Referencia									
Trivellas y Santouridis (2013). <i>Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información</i> . (Artículo). Grecia: Instituto Tecnológico Educativo de Chalkis.									
3	López M., Hernández A. y Marulanda C.	2014	Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia	https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642014000300015&script=sci_arttext	10.4067/S0718-0764201400030015	Enfoque: Cuantitativo Diseño: Correlacional Método: Descriptivo Población: 321 Pymes Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: 321 Pymes Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	De acuerdo a la escala de calificación, el promedio de las variables evaluadas está alrededor de 3,6, lo que muestra una calificación medio alta en las competencias para gestionar conocimiento en las diversas cadenas productivas del país.	Se evidencia la necesidad que tienen las empresas de incorporar la gestión del conocimiento como parte de sus estrategias de innovación y desarrollo, desde la formación de su capital intelectual, el mejoramiento de una cultura organizacional, la generación de inventivos, el uso de tecnologías especializadas, el rediseño de las estructuras organizacionales, hasta la realización de inversiones en	

									tecnología de punta, que permitan afrontar los cambios del mundo actual.
Redacción final									
			López, Hernández y Marulanda (2014) en su artículo titulado <i>Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas de Colombia</i> , con el objetivo de medir la suficiencia que poseen las organizaciones de Colombia para administrar la información en determinadas cadenas de producción del país los autores emplearon una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, cuyo instrumento de recolección de información fue un cuestionario. El análisis de los datos recolectados mediante las herramientas mencionadas, les permitió concluir que la administración del conocimiento en las organizaciones es indispensable para un mejor desarrollo de las estrategias de innovación y progreso. Así mismo que, las organizaciones deberían adquirir nuevas prácticas de gestión de la información incluyendo también la adquisición de tecnología que les permita adaptarse con mayor facilidad a la transformación tecnológica mundial.						
Referencia									
			López, Hernández y Marulanda (2014). <i>Procesos y prácticas de gestión del conocimiento en cadenas productivas en Colombia</i> . (Artículo). Colombia: Universidad de Caldas, Cooperativa Colombia y Nacional de Colombia.						
4	Rodrigues C. y Blattmann U.	2014	Gestión de la información y la importancia del uso de fuentes de información para generación de conocimiento	http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1515	10.1590/1981-5344/1515	Enfoque: Cualitativo Diseño: Correlacional Método: Descriptivo Población: 11 servidores públicos federales Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: 11 servidores públicos federales Técnica/s: Análisis de contenido Instrumento/s: Entrevista estructurada	Los resultados han demostrado que la fuente de información más utilizada es el compañero de trabajo y las más utilizadas por los que se buscan para actualizarse es la Internet. Los criterios de elección y de calidad de las fuentes de información más los empleados son la facilidad de acceso, la rapidez y la fiabilidad. En el uso de las fuentes de información y la evaluación de la cultura informacional se percibió sólo comportamientos informativos aislados, no una cultura.	Esta investigación provocó una reflexión acerca del fenómeno relacionado con la gestión de la información y el comportamiento informacional en el uso de las fuentes de información en ese centro de investigación. Por su enfoque cualitativo, permitió percibir reflexiones en parte de los involucrados, como un autoanálisis de sus actividades y una forma diferente de ver ciertas situaciones. Al final, se puede concluir que la Internet es un recurso informacional, es decir, contiene características de una fuente y de un canal de información.	

Redacción final								
							Rodrigues y Blattmann (2014) en su artículo <i>Gestión de la información y la importancia del uso de fuentes de información para generación de conocimiento</i> , con el objetivo de analizar la gestión de la información a través del medio estudio del uso de las fuentes de información en un centro de la investigación. Como metodología, se desarrolló una investigación bibliográfica, documental y descriptiva, con enfoque cualitativo en un estudio de caso. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista estructurada y empleada el análisis de contenido como técnica de análisis de datos. Los resultados han demostrado que la fuente de información más utilizada es el compañero de trabajo y las más utilizadas por los que se buscan para actualizarse es la Internet. Los criterios de elección y de calidad de las fuentes de información más los empleados son la facilidad de acceso, la rapidez y la fiabilidad. En el uso de las fuentes de información y la evaluación de la cultura informacional se percibió sólo comportamientos informativos aislados, no una cultura. Esta investigación provocó una reflexión acerca del fenómeno relacionado con la gestión de la información y el comportamiento informacional en el uso de las fuentes de información en ese centro de investigación. Por su enfoque cualitativo, permitió percibir reflexiones en parte de los involucrados, como un autoanálisis de sus actividades y una forma diferente de ver ciertas situaciones. Al final, se puede concluir que la Internet es un recurso informacional, es decir, contiene características de una fuente y de un canal de información.	
Referencia								
							Rodrigues, C., y Blattmann, U. (2014). <i>Gestión de la información y la importancia del uso de fuentes de información para generación de conocimiento</i> . Brasil: Perspectiva en ciencia de la información, Pampulha.	
5	Souza P., Lobo M., Calixta M., Baron, R. y Rodrigues E.	2013	Contribucion es de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión de la información y del conocimiento : Un estudio en una empresa de pequeño porte en el área gráfica	http://www.periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/16687/0	ISSN: 2236-417X	Enfoque: Mixta Diseño: Correlacional Método: Descriptivo Población: 29 funcionarios y gestores Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: 19 funcionarios para la cuantitativa, 10 gestores para la cualitativa Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Entrevista y cuestionario	Se observó que el sistema ERP contribuyó a la gestión del conocimiento en el estudio de la compañía ya que ha facilitado el proceso de creación de conocimiento, adquisición, almacenamiento y disseminación. Los resultados señalan que el 58% de los encuestados afirmaron no tener participación en el proceso de implantación del ERP en su sector. Este es un indicativo importante de la falta de estímulo para la creación del conocimiento a partir de la colaboración de las visiones e información de los ejecutores de las tareas diarias del sector que pasó por la implementación.	Se podría concluir que la adopción de la gestión del conocimiento en la empresa, que ya ha sido comenzado con ERP, puede crear nuevas oportunidades para mejoras en sus procesos que conduzcan a una mejora de resultados. También podía percibirse un mejor uso de la información en los procesos de toma de decisiones.

				Redacción final			
				Souza, Lobo, Calixta, Baron y Rodrigues (2013) en su artículo bajo el título de <i>Contribuciones de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión de la información y del conocimiento: Un estudio en una empresa de pequeño porte en el área gráfica</i> , con el objetivo de analizar, a través de un estudio de caso, las contribuciones del sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) para la gestión de la información y el conocimiento en la gestión perspectiva de una pequeña empresa en el área gráfica. El enfoque metodológico adoptado fue una investigación cuantitativa y cualitativa, descriptiva y como instrumento para la recolección de la información se llevaron a cabo entrevistas y el uso de cuestionarios provenientes del uso de la técnica de la encuesta. Se observó que el sistema ERP contribuyó a la gestión del conocimiento en el estudio de la compañía ya que ha facilitado el proceso de creación de conocimiento, adquisición, almacenamiento y disseminación. Los resultados señalan que el 58% de los encuestados afirmaron no tener participación en el proceso de implantación del ERP en su sector. Este es un indicativo importante de la falta de estímulo para la creación del conocimiento a partir de la colaboración de las visiones e información de los ejecutores de las tareas diarias del sector que pasó por la implementación. Se podría concluir que la adopción de la gestión del conocimiento en la empresa, que ya ha sido comenzado con ERP, puede crear nuevas oportunidades para mejoras en sus procesos que conduzcan a una mejora de resultados. Así mismo que, fue posible percibirse un mejor uso de la información en los procesos de toma de decisiones.			
				Referencia			
				Souza, Lobo, Calixta, Baroni y Rodrigues (2013). <i>Contribuciones de los sistemas de planificación de recursos empresariales para la gestión de la información y del conocimiento: Un estudio en una empresa de pequeño porte en el área gráfica</i> . Brasil: Universidad Federal de Paraíba.			
6	Loayza M.	2015	La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas	http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/197/08-2015-EPAE-Loayza%20Yupanqui-gestion%20de%20la%20informacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo Población: 44 trabajadores administrativos Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 44 trabajadores administrativos Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	De los 44 trabajadores administrativos encuestados, 26 considera necesario tener nivel de conocimiento para el manejo de la información, 11 están muy de acuerdo, 7 sostiene estar de acuerdo y ningún encuestado considera poco desacuerdo y en desacuerdo.	Existe relación entre la gestión de la información y la toma de decisiones en la Dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas. La dirección de infraestructura que tienen relación funcional y administrativa con las demás direcciones y oficinas, no presenta interés y rapidez al momento de transmitir y compartir información, y no se dispone de información de calidad, oportuna, abundante y relevante para el ejercicio de sus funciones y toma de decisiones acertadas.
				Redacción final			
				Loayza (2015) en su trabajo de investigación titulado <i>La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas</i> , para optar el título profesional de licenciado, cuyo objetivo fue determinar la conexión existente entre la gestión de la información y la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas, empleó la metodología de estudio del enfoque cuantitativo con un diseño no experimental donde se llevó a cabo la técnica de la encuesta para la recolección de información mediante el uso de un cuestionario. La investigación le permitió concluir que existe una relación media entre la gestión de la información y la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad en estudio. Así mismo que, para una			

				favorable toma de decisiones es de suma importancia que la información que se transmita sea de calidad y a su vez que sea compartida de forma oportuna.			
					Referencia		
					Loayza (2015) <i>La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas</i> . (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.		
7	Rimachi S.	2018	El uso de las tecnologías de la información y comunicación y la mejora de la gestión educativa en la institución educativa San Martín de Porres.	http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1768/TM%20CE-Ge%203555%20R1%20-%20Rimachi%20Congora.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Método: Descriptivo Población: 36 docentes Técnica de muestreo: Censo Muestra: 36 docentes Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	De los 36 docentes encuestados, 18 poseen un nivel regular de uso de tecnologías de información y comunicación, 7 un nivel malo, 6 un nivel bueno y 5 un nivel excelente.	La mayoría significativa de los docentes de la muestra de la Institución educativa San Martín de Porres, Lima, 2016, poseen en términos promedio niveles regulares y buenos en relación con el uso de tecnologías de información y comunicación. La mayoría significativa de los docentes de la muestra de la Institución Educativa San Martín de Porres, Lima, 2016, poseen en términos promedio niveles regulares y buenos en relación con el procesamiento de información. Existe relación significativa entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación en su dimensión procesamiento de la información y la mejora de la gestión educativa de los docentes en la Institución Educativa San Martín de Porres, Lima, 2016
					Redacción final		
					Rimachi (2018) en su trabajo de investigación titulado <i>El uso de las tecnologías de la información y comunicación y la mejora de la gestión educativa en la institución educativa San Martín de Porres</i> que realizó para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación, con el objetivo de determinar la conexión existente entre el uso de la tecnología de la información y la comunicación y el progreso de la gestión educativa en la institución educacional San Martín de Porres, empleó la metodología de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y el método descriptivo. La recolección de información fue mediante el uso de un cuestionario como instrumento de la técnica de encuesta. El análisis se hizo a partir de una población de 36 docentes y le permitió concluir que el mayor número de docentes, de la muestra obtenida, reflejan grados regulares y ventajosos en cuanto a la aplicación de las tecnologías de información y comunicación. Así mismo que, el manejo de la información es un factor significativo cuando se trata de gestionar la educación al igual que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.		
					Referencia		
					Rimachi (2018). <i>El uso de las tecnologías de la información y comunicación y la mejora de la gestión educativa en la institución educativa San Martín de Porres</i> . (Tesis de grado académico de maestro en ciencias de la educación). Lima: Institución educativa San Martín de Porres.		

8	González C.	2016	Desarrollo e implementación de un sistema de información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú.	http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%C3%A1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Mixta Diseño: Descriptivo de corte transversal Método: Empírico Población: 60 trabajadores Técnica de muestreo: No probabilístico Muestra: 28 trabajadores Técnica/s: Encuesta Instrumento/s: Cuestionario	El análisis de la información recaudada de los 60 trabajadores encuestados dio como resultado que La centralización de la información en un repositorio único sí influye en la gestión de la información.	Se ha logrado implementar de forma satisfactoria una solución informática acorde al objetivo general y específicos del presente proyecto de investigación, el cual sostiene que la implementación de un sistema web de gestión de eventos de capacitación controla eficientemente los procesos ejecutados por La Academia Perú.
Redacción final							
González (2016) en su investigación <i>Desarrollo e implementación de un sistema de información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú</i> para obtener el grado de licenciatura, con el objetivo de poner en práctica el uso de un sistema web de información que permita controlar el procedimiento de instrucción que desempeña La Academia le dio a su trabajo un enfoque mixto con diseño transversal y, mediante el uso del método empírico con una técnica de muestreo no probabilístico, realizó el análisis de la información recaudada a través de un cuestionario. El trabajo de investigación le permitió concluir que la puesta en funcionamiento de un sistema web para la gestión de acontecimientos de instrucción es la forma más efectiva de controlar los procedimientos que La Academia realiza. Así mismo que, el asegurar la información frente a probables alteraciones incrementa la credibilidad de los señaladores de gestión que se entregan a la gerencia de la empresa.							
Referencia							
González (2016). <i>Desarrollo e implementación de un sistema de información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú</i> . (Tesis de licenciatura). Perú: Universidad Católica Sedes Sapientiae.							
9	Gorina A., Alonso C., Salgado A. y Álvarez J.	2014	La gestión de la información científica proporcionada por el criterio de expertos.	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181432443007	Enfoque: Mixta Diseño: Experimental Método: Empírico Población: 148 trabajos Técnica de muestreo: Probabilística Muestra: 30 tesis doctorales Técnica/s: Entrevista Instrumento/s: Cuestionario	Se pudo observar que de un total de 148 trabajos de diplomas defendidos, sólo 3 han seleccionado y utilizado el método de criterio de expertos y de ellos 2 lo han hecho de manera correcta. Sin embargo, según se valoró por los autores del presente trabajo, 113 de estas investigaciones podían haberlo empleado de forma	Se concluyó entonces que en la muestra estudiada fue poco frecuente el empleo de la gestión de información proporcionada por el criterio de expertos (2,03%) y que existe una alta posibilidad de aplicación de la misma de forma loable (76,35%). Sobre la base de la metodología aplicada para estudiar el proceso de gestión de la información proporcionada por el criterio de expertos en investigaciones científicas de la Universidad de Oriente, Cuba, se pudo corroborar que existe insuficiente valoración, conocimiento y aplicación

						provechosa para valorar sus resultados investigativos.	adecuada de las etapas que debe transitar dicho proceso de gestión, afectando la evaluación de los resultados investigativos, en función de la toma de decisiones acertadas y oportunas.
Redacción final							
							Gorina, Alonso, Salgado y Álvarez (2014) en el artículo bajo el título <i>La gestión de la información científica proporcionada por el criterio de expertos</i> , con ISSN: 0864-4659, cuyo objetivo fue escudriñar acerca del talante del proceso de gestión de la información científica suministrada por la guía de expertos, en la Universidad de Oriente, Cuba. En ese aspecto, realizaron un trabajo exploratorio mediante un enfoque mixto y con el uso del método empírico se logró estudiar una muestra de 30 tesis doctorales provenientes de una población de 148 investigaciones de doctorado previamente sustentadas y en relación al fundamento de las entrevistas a investigadores y profesores, lo cual les permitió concluir que el uso de la gestión de la información compartida mediante la guía de expertos, se realiza con poca frecuencia. Así mismo se evidenció la ausencia de entendimiento, valoración y una correcta puesta en práctica de las fases que conforman el proceso de gestión lo cual genera una mala toma de decisiones.
Referencia							
							Gorina, Alexander, C Alonso, Antonio Salgado, y José Álvarez. La gestión de la información científica proporcionada por el criterio de expertos. <i>Ciencias de la Información</i> (Pontificia Universidad Católica del Perú), 2014: 39-47.
10	Seclén J.	2016	Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISP/IEC 27001	http://200.62.146.31/handle/cybertesis/4884	Enfoque: Cualitativo Diseño: Transversal no experimental Método: Descriptivo Población: Organismos Públicos Descentralizados PCM Técnica de muestreo: Probabilístico Muestra: Personal de nivel gerencial, oficial de seguridad de la información. Técnica/s: Entrevista, observación, encuestas, sondeos. Instrumento/s: Cuestionario	En relación a la gestión, se afirma que siendo la información el activo más importante de una entidad pública, este merece ser resguardado, cuidado y protegido. Sin embargo, hay otros impactos más fuertes que como no se ven, no se valorizan y que deberían tomarse más en cuenta.	Existe una gran sensibilidad hacia los temas de seguridad de la información por parte de los Oficiales de Seguridad de la Información de las Organizaciones Estatales. En particular, la mayoría de los entrevistados de estas investigaciones aseguran tener una certificación ISO 27001, CISA, CISM, CRISC y PMI.
Redacción final							
							Seclén J. (2016) en su trabajo de investigación titulado <i>Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001</i> , con el objetivo de analizar las limitaciones primordiales, así mismo los problemas que afrontan las entidades del estado en la activación del sistema de gestión de seguridad de la información, de igual manera, la averiguación de las estrategias y métodos que aplican las organizaciones públicas. El enfoque de la investigación fue cualitativo debido al objetivo descriptivo de escrutación. La muestra estuvo compuesta por el área gerencial y el de seguridad de la información, se aplicaron las técnicas de sondeo, entrevista, encuestas y observación, y con el análisis de la información recaudada se obtuvo como resultado que la información es un operante de suma importancia, en correspondencia a la gestión. Por lo anterior el autor llegó a la conclusión de que la

		información que se maneja en las organizaciones del estado merece estar protegida, debidamente resguardada puesto que existe una inmensa perceptibilidad hacia el tópico que envuelve la seguridad de la información.
		Referencia
		Seclén, Alfonso. <i>Factores que afectan la implementación del sistema de gestión de seguridad de la información en las entidades públicas peruanas de acuerdo a la NTP-ISO/IEC 27001</i> . (Tesis de Maestría). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016.

Anexo 8: Artículo de investigación



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Análisis de la gestión de la información en una empresa de servicios educativos
técnicos, Lima 2018**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas e
Informática**

AUTORES

Br. Padilla Rojas, Kitita Natalia

Egresado

natalitapr@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingeniería de Sistemas e Informática, Industrial y Gestión Empresarial y Ambiental

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Seguridad de base de datos

LIMA - PERÚ

2018

I. Introducción

La presente investigación muestra los resultados del análisis de la gestión de la información de una empresa de servicios educativos técnicos. Basados en la premisa de la formulación del problema, se define cómo se realiza la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos bajo en el enfoque de los siguientes cinco (05) elementos: adquisición, procesamiento, almacenamiento, recuperación y distribución de datos. Las razones por las cuales se planteó la investigación de la empresa de servicios educativos técnicos en la gestión de la información están clasificadas en dos aspectos: técnico y personal. El aspecto técnico se basa principalmente en la vulnerabilidad de la seguridad de los sistemas de información causado por la falta de implementación de copias de seguridad y de licencias de los programas que dan soporte al manejo de la información. Finalmente, la deficiencia en el aspecto personal, que es causado por la falta de compromiso, capacitación y experiencia del personal de trabajo durante el desarrollo de los procesos tanto académicos como administrativos, lo cual tiene como resultado un deficiente flujo de información para las partes interesadas de la empresa de servicios educativos técnicos.

Antes de generar cambios en la gestión de la información de la empresa de servicios educativos técnicos, es importante medir el impacto de la efectividad de los sistemas informáticos sobre el desarrollo de las tareas del personal de trabajo, se toma como antecedente referencial el desarrollo de una encuesta la cual buscaba medir esta influencia de los sistemas sobre la innovación de las tareas. Entre los resultados obtenidos, se refleja que el factor humano es indispensable para los cambios en la forma de trabajo. En este sentido, en su trabajo de investigación el autor describe la gestión de la información como la forma en la cual se desarrolla el manejo de los datos de una empresa, su desarrollo en un determinado sector de trabajo, así mismo se enfoca en el control, procesamiento, acceso y uso de los datos. La interacción entre los datos de la empresa y gestión de sus procesos es el principal enfoque de este concepto (Trivellas y Santouridis, 2013; Torres, 2015)

La adquisición de la información se basa en la habilidad que tienen las empresas y sus usuarios para obtener datos de su entorno, esto para la aplicación de las etapas posteriores como procesamiento o transformación, así mismo se puede obtener información en base a las acciones que las mismas empresas generan en la interacción

con los clientes internos y externos. Así mismo, en cuanto al procesamiento de la información, el autor detalla que debe ser liderado por un encargado específico en esta gestión, un gerente o administrador de información, el cual debe ser el responsable de decidir las acciones que se tomarán para realizar la transformación de datos basados en los objetivos y lineamientos estratégicos de la empresa. Esta transformación tiene una fuerte dependencia del factor humano, puesto que las personas por naturaleza propia tienden a cambiar la información que manejan continuamente (González y Hurtado, 2014; Tarí y García; Medina y Aguilar; Rodríguez, 2013)

El procesamiento de la información debe ser liderado por un encargado específico en esta gestión, un gerente o administrador de información, el cual debe ser el responsable de decidir las acciones que se tomarán para realizar la transformación de datos basados en los objetivos y lineamientos estratégicos de la empresa. Esta transformación tiene una fuerte dependencia del factor humano, puesto que las personas por naturaleza propia tienden a cambiar la información que manejan continuamente. Así mismo, sobre el almacenaje de la información, el editor del proyecto indica que es la preservación de los datos de las empresas en sus diferentes medios de soporte a fin de que pueda pasar a una etapa de recuperación en el momento más oportuno o que el mismo administrador de información crea conveniente. Otro de los puntos importantes en el almacenaje de la información es la ventaja que las empresas ofrecen a su personal para acceder a datos que ayuden al desarrollo de sus tareas y en la toma de decisiones bajo cualquier medio de soporte que se encuentre almacenada la información (Medina y Aguilar; Rodríguez, 2013; Rodríguez; Carrillo, De la Hoz y Gómez, 2014)

La recuperación de la información es una forma de evitar los problemas relacionados a la búsqueda de archivos, documentación u otro tipo de datos, básicamente falta de disponibilidad, poniendo al alcance del cliente el acceso a ella. Otro enfoque de la recuperación es el de restaurar información no disponible mediante el uso de diferentes herramientas informáticas para el desarrollo de actividades de una empresa. Así mismo, referente a la distribución, el autor la señala como la última etapa de la gestión de la información se enfoca en entregar la información a las diferentes partes interesadas de un grupo para el desarrollo de tareas. Estos conceptos descritos proporcionan los pilares de la presente investigación. (Pinto y Vilariño, 2015; Rivero, López y Pérez, 2013; Arévalo y Esperanza, 2014; Borda, 2017)

II. Método

La presente investigación se ha realizado bajo el enfoque cualitativo, el método fue analítico inductivo, en tal sentido los autores describen este tipo de método como aquel que se basa en información estructurada como punto de partida para el análisis mediante el uso de cuestionamientos. (Bogdan y Taylor, 1986)

Se utilizó la técnica de la entrevista con su respectiva guía, la que estuvo constituida por 6 preguntas relacionadas a: Gestión de la información, adquisición, procesamiento, almacenaje, recuperación y distribución. Esta técnica ofrece la ventaja de obtener un levantamiento de información íntegro a diferencia de un cuestionario, la interacción con el entrevistado se da bajo el formato de una plática familiar generando respuestas más provechosas para la investigación. (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013)

Se aplicó esta técnica a una muestra de población de treinta (30) trabajadores de la empresa de servicios educativos técnicos. La muestra estuvo constituida por cinco (05) personas, a quienes denominamos unidades informantes, las cuales pertenecen a las siguientes áreas: Dirección de Sede, Área de Procesos, Secretaría Académica, Coordinación Académica y Servicio de Atención al Docente. Esta selección tuvo el propósito de recolectar información necesaria desde enfoques distintos respecto a la gestión de la información.

III. Resultados

Los resultados conseguidos, por medio de la triangulación de los datos, referente al análisis de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos están expresados de acuerdo a los objetivos del trabajo.

Objetivo general: Gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

En cuanto a la adquisición de la información los encuestados indicaron que, la gran mayoría hace uso de los medios electrónicos, como correos, gestores documentales y, por otro lado, algunos otros adquieren la información mediante documentos físicos. En este sentido, acerca del procesamiento señalaron que la información pasa por un proceso de transformación dependiendo de la necesidad de cada usuario para luego ser almacenada, tanto en los sistemas de la empresa como en gestores de almacenaje en

línea, y finalmente, ser recuperados para su distribución, la cual se desarrolla en cascada.

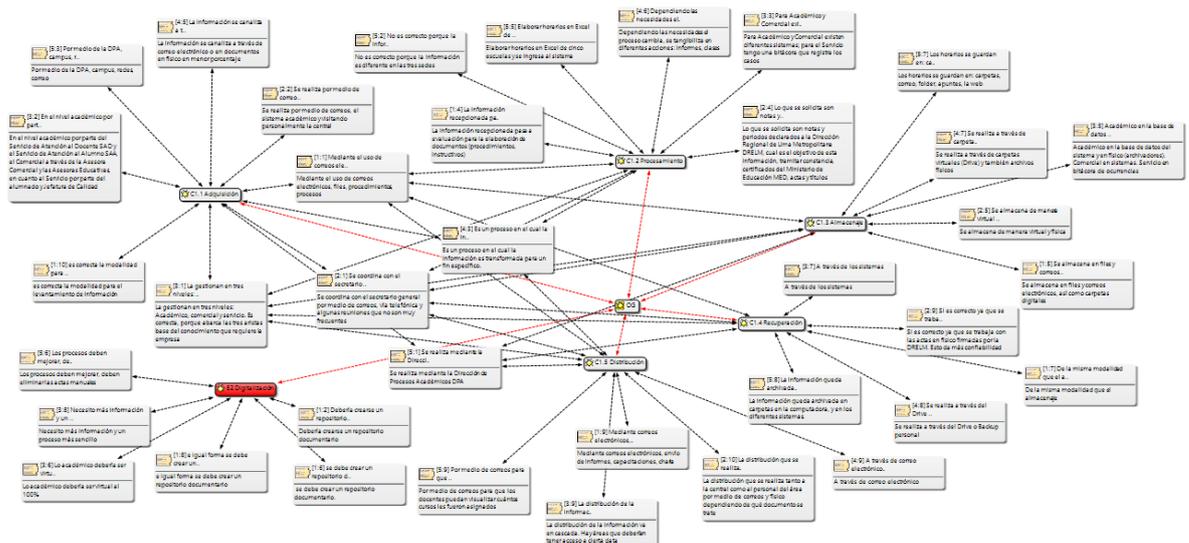


Fig. 1: Análisis de datos de la gestión de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

Objetivo específico 1: Adquisición de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los encuestados señalaron que para adquisición de la información ésta pasa por tres niveles: Académico, que incluye al área del SAA, SAD, dirección de procesos académicos, dirección de gestión y calidad académica, coordinadores académicos y al director de la sede; Comercial, que trata todo lo relacionado a las ventas, y finalmente, el nivel de Servicio, que se encarga de la atención al cliente.

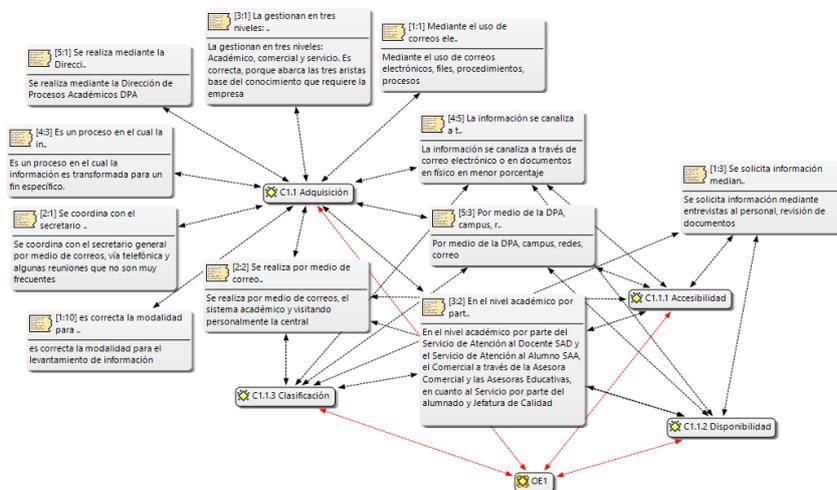


Fig. 2: Análisis de datos la adquisición de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

Objetivo específico 2: Procesamiento de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

En cuanto al procesamiento de la información los encuestados describieron las actividades propias de esta etapa. Primeramente, se procede al análisis de la información, luego a su transformación en documentos, bajo el soporte de los sistemas de la empresa, de acuerdo a la necesidad del usuario.

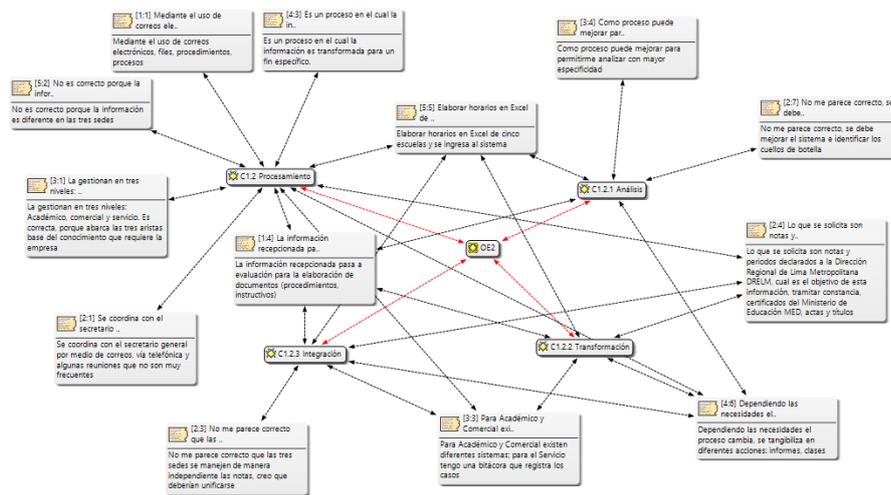


Fig. 3: Análisis de datos del procesamiento de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

Objetivo específico 3: Almacenaje de datos en la empresa de servicios educativos técnicos

Los resultados referentes al almacenaje de la información de la empresa evidencian que los usuarios emplean herramientas informáticas para guardar la información debido a la confianza que poseen en los gestores de almacenajes, tanto de la empresa como los que se encuentran en línea.

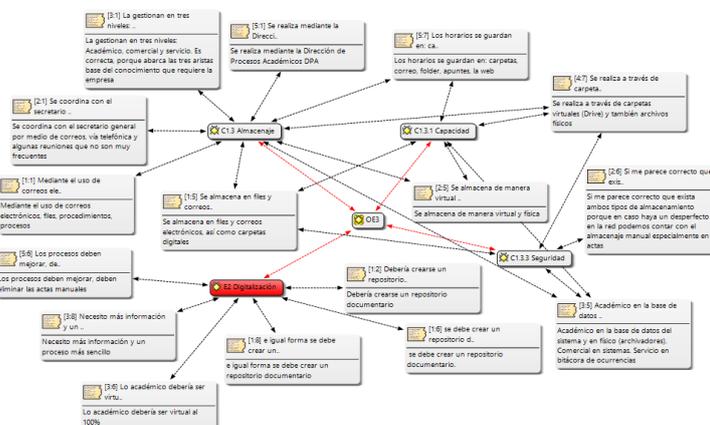


Fig. 4: Análisis de datos del almacenaje de la información en la empresa de servicios educativos técnicos

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados del análisis de la gestión de la información de la empresa en estudio, se destaca el rol que han tenido los sistemas en las distintas etapas de la gestión de la información. Estas herramientas han aportado en una mejor administración de la adquisición, procesamiento, almacenaje, recuperación y distribución de la información. Lo descrito tiene afinidad con lo señalado por Souza, Lobo, Calixta, Baron y Rodrigues (2013)

A continuación, se revelan los resultados obtenidos en la presente investigación. La adquisición de la información se desarrolla bajo un conjunto de actividades sistematizadas a fin de que el usuario obtenga los datos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Para adquirir información se requiere como factor determinante que ésta sea de calidad para la satisfacción de aquel que la recibe. Así mismo que, el procesamiento de la información se divide en dos (02) etapas: evaluación de la información recibida y posteriormente, la transformación; según la necesidad del usuario ésta puede transformarse en documentos que brinden soporte a la gestión haciendo uso de herramientas tecnológicas que permitan su óptima adaptación al entorno. Así mismo que, el almacenaje de la información tiene como medios de soporte el uso de herramientas digitales tales como el e-mail y repositorios virtuales, utilizados en su mayoría por su amplitud y confianza de almacenamiento. Por otro lado, según Rodrigues y Blattmann (2014) la plataforma de información de mayor uso es Internet, cuyas características se enfocan en su rapidez, disponibilidad de la información y confiabilidad. Así mismo que, la recuperación de la información obtuvo el mismo resultado que el almacenaje, el uso de las herramientas digitales son el principal medio de soporte para disponer de la información. Por último, la distribución de la información se ejecuta a algunas áreas en la empresa, dependiendo del grado de importancia de ésta.

V. Referencias

Arévalo, Bohórquez, y Luz Esperanza. Diseño de un modelo conceptual de auto-organización para el logro de actuaciones conjuntas en las organizaciones empresariales. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales A.C*, 2014: 319-340.

- Borda, María. Gestión de información: Precisiones conceptuales a partir de sus orígenes. *Revista Criterio libre*, 2017: 157-182.
- Carrillo, Elberto, Javier De la Hoz, y Luis Gómez. Memorias organizacionales en la era del almacenamiento en la nube. *Dialnet*, 2014: 115-126.
- Díaz, Laura, Uri Torruco, Mildred Martínez, y Margarita Varela. La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Scielo*, 2013: 162-167.
- González, Carlos, y Andrea Hurtado. Influencia de la capacidad de absorción sobre la innovación: un análisis empírico en las mipymes colombianas. *ScienceDirect*, 2014: 277-286.
- Medina, José, y Perla Aguilar. Administración y calidad de la información de los sistemas de información. *Scielo*, 2013: 8-19.
- Pinto, Eduardo, y Darnes Vilariño. Avances en la ingeniería del lenguaje y del conocimiento. *Scielo* (Universidad Nacional de Luján), 2015: 5-140.
- Rivero, Soleidy, María López, y Maidelyn Pérez. La interdisciplinariedad de la ciencia y la organización del conocimiento en los sistemas de gestión de información curricular. *Scielo*, 2013: 354-367.
- Rodríguez, Yunier. El impacto de la racionalidad limitada en el proceso informacional de toma de decisiones organizacionales. *Scielo*, 2013: 56-72.
- . *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas*. (Tesis Doctoral). Cuba: Universidad de Granada, 2014.
- Tarí, Juan, y Mariano García. ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? *INV EDOCMA*, 2013: 151-176.
- Torres, Levin. La gestión de información y la gestión del conocimiento. *Scielo*, 2015: 97.
- Trivellas, Panagiotis, y Ilias Santouridis. Antecedentes de la innovación de tareas: el papel de la gestión de los sistemas de información. *SciVerse ScienceDirect*, 2013: 683-691.