



# **UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS  
E.A.P DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

**Evaluación de la gestión de información en el centro de operaciones y logística de la Universidad ESAN, aplicando la auditoría de la información bajo el Modelo de Soy**

## **INFORME PROFESIONAL**

Para optar el Título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

**AUTOR**

**Carmen Vanessa Montoya García**

LIMA – PERÚ  
2014

*A mis padres, por ser mi fuerza diaria y ejemplo*

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	8
 <b>CAPÍTULO I      PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL</b>	
1.1      Descripción del tema.....	10
1.2      Antecedentes .....	13
1.3      Justificación.....	18
1.4      Objetivos .....	19
1.5      Marco teórico.....	20
1.5.1    Centro de operaciones y logística .....	20
1.5.2    Información.....	22
1.5.3    Gestión de la información.....	22
1.5.4    Auditoría de la información.....	23
1.5.5    Modelo de Auditoría de Información de Soy.....	25
1.6      Metodología.....	27
 <b>CAPÍTULO II      MARCO TEÓRICO</b>	
2.1      Centro de operaciones y logística .....	29
2.2      Información.....	32
2.2.1    Ciclo de vida de la información.....	35
2.2.2    Teoría de la información.....	37
2.3      Gestión de la información.....	38
2.4      Auditoría de la información.....	42
2.4.1    Evolución de la auditoría de la información .....	45
2.4.2    Importancia de la auditoría de la información.....	47
2.4.3    Fases de la auditoría de la información.....	48
2.4.4    Principales modelos de auditoría de la información .....	50
2.4.4.1    Auditorías de Información Gerencial .....	51
2.4.4.2    Enfoque Geográfico de Gillman .....	51
2.4.4.3    Modelo de Burk y Horton (InfoMap) .....	52
2.4.4.4    Modelo de Bryson .....	54
2.5      Modelo de Auditoría de Información de Soy.....	54

### **CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD ESAN, APLICANDO LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN BAJO EL MODELO DE SOY**

3.1	Universidad ESAN.....	61
3.1.1	Reseña histórica.....	61
3.1.2	Misión.....	62
3.1.3	Visión.....	62
3.1.4	Organización.....	63
3.2	Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN.....	64
3.2.1	Reseña histórica.....	64
3.2.2	Objetivos.....	65
3.2.3	Organización.....	66
3.2.4	Procesos claves.....	66
3.3	Evaluación de la gestión de información.....	67
3.3.1	Descripción de la situación actual de la gestión de información.....	67
3.3.2	Aplicación del Modelo de Auditoría de Información de Soy.....	71
3.3.2.1	Primera fase: análisis.....	71
3.3.2.2	Segunda fase: recopilación.....	84
3.3.2.3	Tercera fase: proceso de los datos.....	99
3.3.2.4	Cuarta fase: presentación de los resultados.....	104

### **CAPÍTULO IV PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD ESAN**

4.1	Plan de Gestión Estratégica de la Información.....	108
4.1.1	Misión.....	108
4.1.2	Visión.....	109
4.1.3	Objetivos.....	109
4.1.4	De los recursos humanos.....	110
4.1.4.1	Elaboración del perfil de funciones.....	110
4.1.4.2	Ejecución del programa de capacitaciones.....	113
4.1.5	De los procedimientos.....	119
4.1.5.1	Elaboración del manual de procesos.....	119
4.1.5.2	Elaboración de políticas de uso de la información.....	120
4.1.6	Recursos necesarios.....	125
4.2	Presupuesto.....	126
4.3	Cronograma de actividades.....	128

<b>CONCLUSIONES</b> .....	130
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	132
<b>ANEXOS</b> .....	137

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1	Exigencias del cliente en los procesos logísticos ..... 32
Tabla N° 2	Categorías de recursos de una empresa ..... 40
Tabla N° 3	Fuentes de información típicas en las organizaciones ..... 41
Tabla N° 4	Tareas de la gestión de la información..... 41
Tabla N° 5	Resumen de las diferencias entre auditoría externa e interna ..... 42
Tabla N° 6	Programas académicos de posgrado..... 63
Tabla N° 7	Matriz FODA de la gestión de información del COLE ..... 68
Tabla N° 8	Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)..... 69
Tabla N° 9	Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) ..... 70
Tabla N° 10	Fases de la auditoría de la información del presente trabajo ..... 71
Tabla N° 11	Parámetros analizados del presente trabajo ..... 72
Tabla N° 12	Recursos de información disponibles..... 72
Tabla N° 13	Localización de los recursos de información ..... 73
Tabla N° 14	Especialidad de los integrantes..... 76
Tabla N° 15	Usuarios del COLE..... 78
Tabla N° 16	Proveedores de información ..... 79
Tabla N° 17	Participación tecnológica en las operaciones del COLE ..... 80
Tabla N° 18	Primera variable e indicadores..... 86
Tabla N° 19	Variable: flujo de información (FI) ..... 87
Tabla N° 20	Segunda variable e indicadores ..... 92
Tabla N° 21	Variable: recursos de información (RI) ..... 92
Tabla N° 22	Tercera variable e indicadores ..... 95
Tabla N° 23	Variable: necesidades y uso de la información (NUI)..... 96
Tabla N° 24	Puntaje de la escala..... 99
Tabla N° 25	Valoración del cuestionario ..... 99
Tabla N° 26	Puntaje de cada cuestionario ..... 100
Tabla N° 27	Resumen de los aspectos más importantes de la auditoría ..... 106
Tabla N° 28	Presupuesto para la ejecución del programa de capacitaciones .. 127
Tabla N° 29	Cronograma de actividades de la propuesta ..... 129

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1	Ciclo de vida evolutivo de la información..... 36
Gráfico N° 2	Modelo de Shannon y Weaver ..... 37
Gráfico N° 3	Organigrama del COLE ..... 66
Gráfico N° 4	Variable: flujo de información ..... 87
Gráfico N° 5	Tipo de información suministrada..... 89
Gráfico N° 6	Vías de información ..... 89
Gráfico N° 7	Intercambio de información ..... 90
Gráfico N° 8	Procedencia de la información consultada ..... 91
Gráfico N° 9	Variable: recursos de información ..... 93
Gráfico N° 10	Selección de fuentes de información ..... 94
Gráfico N° 11	Valoración de la información que se recibe ..... 94
Gráfico N° 12	Variable: necesidades y uso de la información..... 97
Gráfico N° 13	Rango general del puntaje de las preguntas ..... 101
Gráfico N° 14	Rango por variables del puntaje de las preguntas..... 101
Gráfico N° 15	Mapa de la información del COLE..... 103
Gráfico N° 16	Diagrama de flujo de la recepción de documentos..... 149
Gráfico N° 17	Diagrama de flujo de la elaboración de materiales..... 152
Gráfico N° 18	Diagrama de flujo del control de calidad..... 155
Gráfico N° 19	Diagrama de flujo de distribución de materiales ..... 158

## INTRODUCCIÓN

La auditoría de la información constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye al mejoramiento de la gestión de información en las organizaciones. Permite descubrir fallas o vulnerabilidades existentes en sus estructuras e identifica elementos importantes como: recursos, flujos, procesos, necesidades y usos de la información.

El presente trabajo pretende dar a conocer a la comunidad bibliotecológica el significado y procedimientos de la auditoría de información del *Modelo de Soy*, para evaluar detalladamente la gestión de información; destacando que su aplicación no solo se da en unidades de información, sino que puede ser en cualquier organización, tal como es el caso de esta investigación.

Para plantear la importancia de la auditoría se muestran las ventajas y la aplicación que nos ofrece esta metodología; además, se desarrolla modelos de auditorías de información propuestos por diversos autores y de acuerdo a las necesidades que responden a todo tipo de organizaciones. Cabe resaltar, que se optó por el *Modelo de Soy*, ya que, es el que mejor se adapta al análisis de la gestión de información, siguiendo una evaluación minuciosa de cada una de la fases que propone el modelo; de manera que se pueda conocer si la gestión de información en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, es el adecuado.

El informe profesional contiene cuatro capítulos. El primer capítulo muestra de manera general: la descripción del tema, antecedentes, justificación, objetivos y la metodología de la investigación.

El segundo capítulo realiza un análisis del marco teórico, donde se explican los conceptos a utilizar durante el desarrollo del informe, como son: centro de operaciones y logística, información, gestión de la información y auditoría de la información.

En el tercer capítulo se lleva a cabo la evaluación de la gestión de información con la aplicación de la auditoría de la información del *Modelo de Soy*, para lo cual se examina el panorama actual con un FODA y luego, se analiza cada fase del modelo: análisis, recopilación, proceso de los datos y la presentación de los resultados.

En el cuarto capítulo, luego de los resultados obtenidos de la auditoría, se desarrolla una propuesta de plan de gestión estratégica de la información, como solución a los problemas de la gestión de información en el área de estudio.

Finalmente, se exponen las conclusiones a las que se ha llegado con la presente investigación, en estrecha relación con los objetivos planteados.

Se espera que esta investigación sea un modelo para futuras aplicaciones y para incentivar al mejoramiento de los procesos de la gestión de información con la práctica de auditorías de este tipo.

# CAPÍTULO I

## PROYECTO DE INFORME PROFESIONAL

### 1.1 Descripción del tema

La situación social en el mundo hace que la globalización repercuta en el incremento de las expectativas de los clientes y en el aumento de la competitividad; las diversas organizaciones debido a este panorama tienen la obligación de anticiparse a los constantes cambios que surgen en su entorno, de igual forma, deberán demostrar su capacidad de adaptación. Por tal motivo, las empresas actuales conceden mayor importancia a factores intangibles como la información, el conocimiento y la cultura.

La relación entre los servicios y los clientes, hoy en día, tienen vital importancia, siendo la información proporcionada por parte de la organización, el valor agregado que posibilite enfrentar a la competencia. La forma en que se gestiona esa información, permite desarrollar actividades operativas y administrativas y, por ende, mejorar el servicio.

La información es vista como un factor de producción dentro de las organizaciones, que obliga a modificar la gestión de sus procesos, replanteando nuevos modelos. En este marco de acción, aparece la gestión de la información, como solución para afrontar los cambios. Cuyo objetivo busca mejorar la productividad y la competitividad de la organización.

Las organizaciones en general se interesan por analizar, conservar y difundir la información de forma organizada en el momento preciso; esto genera preocupación por las amenazas que sufre dicha información, tales como: su pérdida, la indebida manipulación, la irrelevancia, la mala transferencia, la manera en que se utiliza, la forma en que se comparte, etc. Todos estos problemas trae

consigo la insatisfacción de los clientes, retraso en las gestiones y problemas en la propia organización. Uno de los problemas más recurrentes en las organizaciones con respecto a la información, es la demora en la transferencia hacia el usuario, debido a que no se entrega la información solicitada en el momento oportuno.

Por lo expuesto anteriormente, surge la necesidad de supervisar los procesos de información dentro de las organizaciones, para determinar las fortalezas y debilidades del sistema, con el fin de mejorar y poder alcanzar los objetivos de la organización, en el cumplimiento de su visión y misión. Esto se logra con la aplicación de auditorías de la información, que faciliten e identifiquen el buen tratamiento y uso que se hace de la información, integren los procedimientos y equipos, clasifiquen, evalúen y distribuyan la información hacia todos los ámbitos de la empresa y aseguren de que llegue a todos. Es decir, que las auditorías de información son un paso previo a la determinación de una gestión estratégica de la información dentro de las organizaciones.

Teniendo en cuenta el panorama global de la problemática de estudio, el presente informe se enfocará en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN (COLE), que es una dependencia del Vicerrectorado Académico de dicha institución, cuyo objetivo es programar y administrar los recursos requeridos por el Servicio Académico de Posgrado: creación de mallas curriculares, materiales académicos, adquisición de casos de estudio, compra de libros, entre otros. Con el fin de optimizar e incrementar la productividad de los procesos, mejorar la calidad de los servicios a los alumnos y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos internos.

Este trabajo se basará en el análisis del proceso: preparar y entregar materiales a los alumnos. Este proceso comprende la búsqueda de lecturas y la adquisición de libros de acuerdo al syllabus entregado por el profesor a cargo de los diversos cursos de posgrado de la Universidad ESAN.

Las actividades que se involucran en este proceso y que presentan dificultades son:

- Envío de los syllabus de los cursos de posgrado al COLE, que generalmente llegan retrasados. Dicha información debe indicar los temas de las sesiones, las lecturas y el texto que soporta el marco teórico respectivo.
- Asignación de un encargado para trabajar el syllabus.
- Búsqueda del material solicitado en el syllabus en diversos recursos de información: catálogo COLE, repositorio interno, repositorios externos, base de datos, Centro Información y Documentación (CENDOC), Internet, préstamos interbibliotecarios o compra de libros a proveedores. Esta actividad se prolonga cuando el syllabus no contiene la codificación de las lecturas y que es la base para su ubicación en el repositorio *Laserfiche*. Por lo tanto, el encargado de trabajar el syllabus tiene que proceder a la codificación de dichas lecturas de acuerdo al formato APA.
- Ingreso de las lecturas al catálogo.
- Entrega del producto final. Una vez terminado el trabajo, el área de impresiones procede a imprimir el producto (*pioner* que contiene el material del curso) o subirlo a la plataforma virtual, de acuerdo al número de alumnos.
- Compra de textos. En caso el syllabus del profesor requiera la adquisición de un texto, se solicita la cotización a los proveedores; luego es evaluada por la coordinadora del programa, quien dará la aprobación de compra.

Los problemas en el flujo de trabajo son generados, debido a una falla en el proceso de la gestión de información. No se tiene integrado el proceso de trabajo del syllabus, ya que cada persona vuelve a trabajar el syllabus de acuerdo a sus

propios criterios y se vuelve a topar con los mismos problemas. Por ejemplo: el curso *Capital Intelectual* es impartido en dos maestrías diferentes, utilizando el mismo material bibliográfico, sin embargo, debido a que la persona encargada de trabajar el syllabus identifica que pertenece a diferentes coordinaciones, vuelve a buscar todas las referencias de lecturas, una por una en el catálogo, cuando simplemente debe ubicar el curso en el repositorio interno y verificar si son idénticos. Esta duplicidad en el trabajo es innecesaria, genera demoras; que hubieran sido evitadas si se facilitara dentro del área el intercambio de experiencias y se unificaran los procesos de trabajo.

De este modo, se puede identificar en el COLE algunos problemas principales como:

- Duplicidad de syllabus, ya que primero se debe verificar si ya fue trabajado antes.
- Demora en la entrega de syllabus de parte de los profesores, que luego son remitidos a las coordinadoras de cada programa de posgrado y al final enviadas al COLE; esta cadena genera retrasos en el trabajo del material y en la entrega del producto a los alumnos.
- Dificultad de recuperar de forma rápida las lecturas, por falta de su respectiva codificación.

## **1.2 Antecedentes**

Las publicaciones sobre gestión de la información y auditorías, en su mayoría son extranjeras y han sido tratadas desde el campo de la Ingeniería de Sistemas, Administración y Economía. Pese a esto, se han encontrado estudios que servirán de referente para el presente informe profesional.

Los trabajos de investigación que vinculen a la auditoría de la información como metodología para la evaluación de la gestión de información son inexistentes, generalmente estos dos temas son investigados de forma independiente. Sin embargo, existen trabajos que relacionan a la auditoría como método de evaluación de un valor intangible, como es el conocimiento.

Entre estos, García (2008) con su tesina *Estado de la cuestión de la auditoría de la información como metodología para la optimización del conocimiento en las organizaciones*, analiza las propuestas de diversos autores con respecto a las auditorías, con el fin de crear un panorama sólido y coherente de las fases y tareas a desarrollar para concluir con éxito un proyecto de auditoría de información. Los resultados permitieron a la autora observar los distintos ámbitos de aplicación de la auditoría de la información y detectar la diversidad de organizaciones de personalidades totalmente opuestas que pueden verse beneficiadas de un mejor uso de los recursos informativos en su trabajo diario, es decir, optimizando el conocimiento. Para finalizar, propone que es necesario el uso de la normalización en todos los procesos y menciona la necesidad de documentos normativos que regulen las actividades dentro de las organizaciones.

Con respecto a los antecedentes de trabajos en gestión de la información, se debe señalar que este ha sido objeto de estudio en varias ocasiones, incluyendo investigaciones peruanas, debido al reconocimiento de su importancia organizacional.

En el campo de la Bibliotecología y Ciencias de la Información, resalta Luna (2010) con su informe profesional *La gestión de la información en el estudio Vicente Ugarte del Pino Abogados*. Estudia el desarrollo de la gestión de la información en la entidad en mención, con la finalidad de mejorar sus procesos de comunicación, difusión de información y eficiencia. Toma como referente el Centro de Información de dicha entidad para identificar los problemas de los flujos

informativos y reconocer los conocimientos claves que determinen la ventaja competitiva para la organización. Esta información se expone de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario realizado al personal clave de la organización respecto a la percepción de la gestión de la información, el estado actual de la gestión de información y la identificación de qué información es considerada como importante para el desarrollo posterior de la gestión del conocimiento dentro del quehacer laboral del personal. De acuerdo a estos resultados se propone el uso de la Metodología de Gestión Inteligente para el Conocimiento (MEGICO) que sienta la base para la implementación de un sistema de gestión del conocimiento. Finalmente, concluye en que es necesaria la creación de un sistema de gestión documental eficiente y la implementación de una intranet para mejorar los procesos de comunicación y difusión de información, que conlleve a la competitividad de la organización.

Por otra parte, en referencia a estudios extranjeros y desde un enfoque tecnológico, relacionado a los sistemas de información, Romanelli y López (2009) en su tesis *Diseño de un sistema de información para la Gerencia de Ventas de una empresa de mantenimiento y suministro de equipos analíticos de laboratorio, ubicada en Puerto Ordáz, Estado Bolívar*, evalúan las actividades referidas al proceso de servicio de ventas manual del departamento mencionado, que trae como consecuencia la pérdida de tiempo en la gestión de información y falta de organización. Por tal motivo, se planteó el diseño de un sistema de información, para facilitar la ejecución de las actividades. Se empleó como técnica el Lenguaje de Modelado Unificado (UML), que permitió mostrar cómo sería el flujo informativo del sistema a través de los diagramas que este lenguaje posee. El proyecto logró proponer la elaboración de un sistema de información automatizado que agilice las labores del área de ventas, ya que mejoró la gestión de la información reduciendo la inconsistencia en las búsquedas.

Caso contrario a la gestión de información, la auditoría de la información es un tema apenas tratado. Sin embargo, la situación actual, en donde la información tiene un papel preponderante dentro de las organizaciones, existen algunos trabajos dedicados a resaltar la importancia de la auditoría de la información. Los trabajos que se mencionarán en su mayoría son extranjeros, ya que, lamentablemente, en el Perú es un tema que se ha investigado escasamente.

En nuestro país y en el campo de nuestra profesión, el antecedente más cercano con respecto a este tema es el de Iparraguirre (2011) que en su informe profesional *Auditoría interna en los archivos de gestión de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*, describe la metodología y aplicación de la auditoría interna de la gestión documental en una organización estatal, cuya aplicación pretende cubrir ciertos vacíos y normalizaciones respecto a los archivos de gestión de dicha entidad. La metodología que usó para estructurar el plan de auditoría se basó en el modelo de Liana Gutiérrez, que se enfoca en la gestión documental. La unidad de análisis de la investigación fue el expediente administrativo en su fase activa, es decir, aquellos que se encontraban en tramitación; tomando como muestra representativa un 30% de la población de 1700 expedientes, que fueron evaluados de acuerdo a una lista de cotejo y control elaborado en base a normativas, directivas y procedimientos de la entidad. Luego del análisis de la información en los archivos de gestión se propuso un documento normativo de procedimientos internos que ayudó a completar y unificar directivas y procedimientos documentales de todas las subdirecciones que conforman la SBN.

Respecto a trabajos extranjeros en Bibliotecología, se evidencia que la auditoría de la información ha sido aplicada debido a la necesidad de conocer y perfeccionar el flujo informativo en diversas organizaciones, entre estas las universidades. Tal y como nos lo da a conocer Cano y Cuesta (2007) con su trabajo de investigación *Auditoría de la información en la Universidad de Camagüey y Facultad de Informática*. Esta investigación evalúa los recursos de

información de la mencionada facultad (en soporte papel, electrónico y la que no se ha plasmado), para hacerla accesible hacia aquellos que necesitan convertirla en conocimiento. La auditoría se realizó en base al modelo J. Bryson, para analizar la manera en que se organiza, utiliza, valora y procesa la información estructurada que posee la facultad. El análisis de los resultados de la auditoría permitió conocer que la información actualizada y de libre disponibilidad no era explotada por los alumnos ni profesores, debido a que no poseían una preparación en el uso y manejo de fuentes de información. Posteriormente, se propuso incluir programas de capacitación para el uso de los recursos.

Villardefrancos (2005) en su tesis doctoral *Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba*, aborda la aplicación de la auditoría informacional y los diversos modelos que la representan, indicándola como una herramienta de evaluación para la comprensión de la importancia de la información en una organización. En base a esto, analiza la situación de organizaciones de información en Cuba, proponiendo un único método de evaluación, un modelo integral de auditoría, que ofrece la posibilidad de reunir dos dimensiones básicas: la evaluación de los procesos de tratamiento de la información y el uso de la información dentro de la propia organización. Es importante resaltar que el modelo propuesto permite auditar a la organización como un sistema de información, cuyos indicadores de cada proceso son adaptables para cualquier entidad, lo que facilita la aplicación del modelo.

Finalmente, en relación a trabajos ajenos a la Bibliotecología, se debe mencionar a González (2007) con su investigación *Procedimientos para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras*, como un gran aporte al tema de auditorías de información y a la gestión. Este ha sido detallado, mostrando paso a paso la metodología empleada por un auditor: preparación, planeación, ejecución, informe, seguimiento y control. Este precedente del sector turismo, se basó en el análisis de las metodologías más representativas de auditorías, que

permitió diagnosticar el estado de la información y proponer acciones para su mejora. Aunque este procedimiento está enfocado para instalaciones hoteleras puede ser aplicado para otra tipología de organización, teniendo en cuenta los procesos que deben seguirse y adecuarlos a los objetivos empresariales.

### **1.3 Justificación**

La razón de esta investigación, en primer lugar, nace de la necesidad de mejorar la gestión actual del proceso de trabajo de cada syllabus en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, que permita su: adquisición, distribución, uso, recuperación y su relación con el aprendizaje organizacional. Se considera que para lograr esto se debe analizar la gestión de información, por medio de la aplicación de la auditoría de la información, que podrá evaluar la eficacia del proceso.

En segundo lugar, debido a que la Universidad ESAN está sumergida en el mundo globalizado, es evidente la necesidad de destacarse por su calidad -el reto de implementar la excelencia en la gestión y el producto-, porque tiene que competir con muchas otras organizaciones. De este modo, es importante identificar, capturar, desarrollar, distribuir y retener la información organizacional, para obtener ventajas competitivas, y así sobrevivir en el mercado.

Como tercera razón, se considera que la auditoría de la información, es una parte importante en todo proyecto de implantación de algún programa de gestión de información. La auditoría de la información se muestra como una aplicación necesaria para conocer el estado actual de la información dentro de la organización. Luego de esta aplicación se puede determinar si la información que posee el COLE está dirigida hacia un adecuado camino para gestionarla y por lo tanto, proponer mejoras para su administración.

Por último, se considera que esta investigación es la primera en el Perú en realizar una evaluación de la gestión de información con una metodología anteriormente no aplicada, lo que implica un gran aporte a la Bibliotecología y Ciencias de la Información. Además, en nuestro país, el empleo de auditorías de información es de manera menos significativa, es por ello que pretende mostrar que este tipo de auditoría analiza de forma detallada el proceso de la información en la organización. Lo que ayudará con el mejoramiento de la gestión y cooperará con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se espera que posteriormente sea una guía para futuras prácticas de auditorías de este tipo, que ayude a detectar las deficiencias informacionales, identificar la situación actual en los procesos de gestión y de los recursos informativos; y, que busque el mejoramiento de la calidad de los procesos y servicios brindados. Una metodología que sea útil para conocer la realidad actual de las organizaciones, con respecto al uso de su información. En otras palabras, está dirigida a los profesionales que trabajan en el ámbito de la gestión de información y la documentación; responsables de comunicar y manejar información de todo tipo en diferentes empresas, abocados a ser gestores personales de la información.

#### **1.4 Objetivos**

- **Objetivo general**

Evaluar la gestión de la información en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, mediante la aplicación de la auditoría de la información bajo el *Modelo de Soy*.

- **Objetivos específicos**

- a) Describir y analizar la situación actual de la gestión de la información del Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN.
- b) Identificar los puntos positivos y negativos de la gestión de la información del Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, adquiridos de la aplicación de la auditoría.
- c) Proponer un plan de gestión estratégica de la información de acuerdo a los resultados obtenidos por la auditoría de información.

## **1.5 Marco teórico**

### **1.5.1 Centro de operaciones y logística**

La gestión de los flujos físicos y administrativos de producción, al nivel operacional son tratados desde el lugar en el que se concentra la mayoría de las funciones importantes de una organización, área que recibe el nombre de centro de operaciones. Este lugar es parte esencial para los servicios; todas las organizaciones (lucrativas o no) progresan mediante la producción y la entrega de un bien o servicio cuyo comprador lo juzga valioso. Se considera el valor de los beneficios tangibles e intangibles que los consumidores pueden derivar de la adquisición de un bien o servicio a un precio que están dispuestos a pagar (Schroeder, Meyer y Rungtusanatham, 2011).

Por su parte; para Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2005) muchas de las actividades de la organización pueden considerarse como operaciones de servicio: “La dirección de un centro de operaciones hace referencia a la gestión de procesos, personas y recursos con objeto de prestar servicios con un adecuado grado de calidad y de la forma más económica posible” (p. 39).

Como se aprecia en ambos conceptos, todas las actividades asociadas con los flujos y la transformación de los productos son dirigidas desde un centro de operaciones, cuya dirección enfocada al cliente genera ventaja competitiva y se destaca que actualmente el protagonismo que se le da al cliente se orienta a satisfacer sus necesidades en lugar de solo ofrecer un producto y obligarlo a consumirlo. De la misma forma, un centro de operaciones gestiona la logística, ya que es parte del proceso de la cadena de suministro que mueve a la organización; por esta razón, es necesario definir acerca del concepto de logística.

Desde el enfoque empresarial, la logística es una función administrativa y de gestión que comprende actividades y procesos operacionales, llamada cadena de suministro, que se centra en el flujo, almacenamiento de materias primas y productos; para proporcionar a los clientes la cantidad necesaria, en el lugar y momento adecuado, al ser requeridos.

Las actividades de la logística son nexos entre la producción y el mercado, que añade valor a los productos o servicios que influyen en la satisfacción de los clientes, para la distribución correcta desde el proveedor hasta el usuario final, asegurando la gestión empresarial. En este sentido, la logística se enfoca en el flujo de los servicios, según lo define Ballou (2004):

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (p. 4)

Se puede identificar que los flujos de los servicios y el tratamiento de los bienes físicos son parte del proceso logístico, pues estos se incluyen dentro de todas las actividades de bienes y servicios. La logística conforma: la programación de producción, materiales, almacenes, tráfico operativo y tráfico legal.

### **1.5.2 Información**

La información es la parte fundamental del proceso de comunicación, la interpretación de los datos transmitidos entre las personas. Esta interpretación permite la reducción de la incertidumbre e incrementar el conocimiento, para tomar decisiones adecuadas, de acuerdo a los sucesos, hechos y datos obtenidos. Tal como lo afirma Prada (2008) quien define a este término como una: “Interpretación de los datos basada en un cambio de las condiciones y en el paso del tiempo, -permitámonos pensar también en la perspectiva del observador-, además se gesta al asignar patrones, relaciones y significado a los datos” (p. 184).

De tal forma, se puede afirmar que la información es el resultado del proceso de asimilar y comprender los datos, para poder comunicarlos posteriormente; cuyo proceso involucra códigos, símbolos y lenguajes que al ser modificados otorga un nuevo sentido. Esta comunicación necesariamente implica la existencia de un emisor y la transmisión de un mensaje, que puede ser plasmado bajo algún formato.

### **1.5.3 Gestión de la información**

Gestionar información puede definirse como la búsqueda y el análisis de significados nuevos para la toma de decisiones, con el fin de enfocar de forma organizada y específica la información obtenida en el ámbito de las organizaciones, para lo cual se requiere la evaluación de los procesos y subprocesos que involucran la gestión de los recursos de información, las decisiones y los conocimientos; para obtener calidad y eficiencia en los productos de las organizaciones. De igual forma, Prytherch, citado por Fernández (2006), define este concepto como un: “Término impreciso que sirve para designar un conjunto de actividades orientadas a la generación, coordinación, almacenamiento

o conservación, búsqueda y recuperación de la información tanto interna como externa contenida en cualquier soporte” (p. 6).

En tal sentido, la gestión de la información se traduce en la creación de diversos canales o medios con el fin de transmitir y acceder a la información, así como, en añadirle valores a esta.

Desde el punto de vista del proceso, la gestión de información puede designar al conjunto de actividades que se enfoca en la obtención y organización de información pertinente para las empresas y así asegurar su éxito y desarrollo; proveniente de fuentes externas e internas de forma eficiente y eficaz para su correcto uso. Por otro lado, la gestión de la información también es definida como disciplina que involucra a la tecnología; entre autores que destacan este enfoque, se menciona a García (2010), quien sostiene que:

La primeras posturas sobre las ciencias de información aparecen en la década de los sesenta, pero sólo a partir de los años ochenta, puede hablarse del surgimiento de la gestión de la información como disciplina práctica, la cual replantea el mercado del trabajo del profesional de la información y demanda un nuevo tipo de profesional con importantes responsabilidades en el diseño y el desarrollo de sistemas de información en las organizaciones. (p. 25)

En este proceso, debido al acelerado avance de las TIC, las personas están más familiarizadas con herramientas informáticas y entornos virtuales, tales como portales y plataformas web. Estas se encuentran muchas veces a libre disposición, lo que genera que los propios usuarios se conviertan en gestores de información. La gestión de información entonces se convierte en un proceso que involucra a las tecnologías, para la optimización de los recursos.

#### **1.5.4 Auditoría de la información**

Proceso por el cual se vigila que la información que recorre por el sistema organizacional sea la más adecuada y que cumpla los requisitos necesarios para

asegurar el desarrollo de la empresa. Evalúa detalladamente la información relevante, los recursos de información, los flujos, los soportes, la interacción con el sistema, reduce el ruido y el silencio informacional, etc. Los resultados permitirán obtener un diagnóstico de la situación actual de los procesos informacionales de las organizaciones. Así mismo, este resultado puede relacionarse con la cultura organizacional, ya que contribuye con los objetivos de la empresa. De modo similar, Vega (2006) afirma que:

La auditoría de la información es un diagnóstico sobre el uso de la información dentro de la organización y una metodología de gestión aplicable a cualquier ámbito e institución que establezca las necesidades de información y los recursos que correspondan a ellas. Contribuye al establecimiento, la redefinición y la evaluación de una política de información corporativa, la creación de valor y la determinación del valor de la información para una organización.

Es necesario tener en cuenta que la planificación de la información en una organización persigue crear una determinada arquitectura de la información que responda a la misión y objetivos de dicha entidad. Esta arquitectura prevé la auditoría, el mapeo y uso de la información, así como sus flujos y necesidades.

Todos estos elementos son asequibles mediante un proceso global de auditoría de información. (p.7)

Los flujos de información juegan un papel importante en la gestión, este concepto demuestra la necesidad de someter a evaluación la información que se genera en las organizaciones, tomando en consideración los objetivos que pretende alcanzar la empresa.

La definición de auditoría de la información se centra para muchos autores, en los recursos informativos, que son instrumentos importantes dentro de las organizaciones, debido a que sirven para satisfacer necesidades informativas cambiantes, interactivas y adaptables con nuevas tecnologías que gestionan la información; por lo tanto Buchanan y Gibb, citados por Vasconcelos (2013) definen a las auditorías de la información como:

Una perspectiva holística para identificar, monitorear y evaluar, de modo sistemático, el uso, los flujos y los recursos de información, de modo a implementar, mantener o perfeccionar la gestión de la información organizacional.

Los objetivos de la auditoría de información se dividen en básicos y complementarios. Los objetivos básicos son identificar los recursos de información y las necesidades de información de la organización. Por otro lado, los objetivos complementarios amplían el alcance de la auditoría al incluir la identificación de costes y beneficios de los recursos de información, el descubrimiento de las oportunidades para el uso de recursos de información como medio para lograr ventaja competitiva estratégica. (p. 101)

La auditoría de la información, según el concepto presentado, se refiere a términos empresariales, en el sentido de que se busca examinar las irregularidades de una organización, a través de la información que proviene de sus diferentes áreas; y asegurarse de que se ofrece una imagen fiel del patrimonio de la empresa, conocer sobre los recursos de información importantes y así aprovecharlos para mejorar la competitividad.

En síntesis, este proceso de auditoría informacional, permite obtener plena seguridad que la información que posee la organización es adecuada y confiable, para cooperar con los planes empresariales. Así se destaca la importancia de la auditoría de la información, tal como lo sostiene González (2009), que permite:

- Asegurar que la información que circule por el sistema sea la idónea para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Determinar las fortalezas, debilidades y vacíos en los recursos de información de la organización.
- Precisar el valor, funcionamiento y utilidad de los sistemas de información.
- Evaluar el servicio completo de información de la organización.
- Determinar la relación entre el esfuerzo hecho para la obtención de la información y su uso. (p. 4)

### **1.5.5 Modelo de Auditoría de Información de Soy**

Este modelo aparece en el 2003, representa la más moderna propuesta para auditar información en las organizaciones. De forma general se puede definir

como un modelo de diagnóstico operativo, centrado en el análisis del uso de la información en las empresas.

Plantea una íntima alineación de la gestión de la información con los objetivos, visión, misión y estrategias de la organización. Tal como lo presenta Reaño (2008), este modelo establece que:

Una auditoría de información debe evaluar la eficacia y eficiencia del sistema de información existente, las necesidades de información actuales y el uso de la misma por áreas específicas y por el colectivo, la efectividad del uso y la distribución de recursos. Adicionalmente debe poder identificar lagunas, duplicidades e inconsistencias, nuevos recursos de información, y el comportamiento del usuario en general. (p. 44)

El *Modelo de Soy* deriva de una serie de aspectos elementales que contemplan también otros modelos de auditorías de la información:

- El sistema de información, fuentes y recursos de información, servicios o productos.
- Los recursos necesarios para hacer accesible la información a aquellos que la necesitan.
- Las personas implicadas en su producción y gestión.
- La forma de uso de la información para alcanzar los objetivos

De la misma forma se identifica la aplicación de procedimientos y procesos comunes con otros modelos, siendo los más representativos:

- Inventario físico de la información.
- Mapeo de la información.
- Análisis de las necesidades de información.
- Gráfico de los procesos y flujos de trabajo.

Finalmente, como toda aplicación de auditoría, se elabora un informe sobre los resultados y se presenta las recomendaciones.

## **1.6 Metodología**

El presente trabajo es de tipo descriptivo y evaluativo, ya que mostrará la situación de los procesos de gestión de la información, específicamente en un área ajena a los centros de información; cuyos resultados serán obtenidos por medio de la aplicación de una auditoría.

En primer lugar, se describirá de forma general la situación actual con respecto a los procesos existentes en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, que servirá como base de análisis de la gestión de información (visión, misión, diagrama de flujos, diagrama de procesos, entre otros); por medio de un FODA y su respectivo análisis del entorno interno y externo con el MEFI y MEFE.

En segundo lugar, se examinará la información de acuerdo a la auditoría de información planteada Soy (2003). Cuyo modelo examina al detalle la información en 4 fases, que permitirá identificar los puntos positivos y negativos de la gestión de información en el área:

1. Análisis
2. Recopilación
3. Proceso de los datos
4. Presentación de los resultados

La población del estudio estará conformada por todos los trabajadores que laboran en el COLE, siendo en su totalidad 10. Por ser una población menor a 100 se aplicará un muestreo censal, que implica tomar a todos los elementos de la población.

Finalmente, como técnica e instrumento de recolección de la información, dentro del área se aplicará un cuestionario, que permitirá conocer la valoración de los integrantes con respecto a los flujos, recursos, y, necesidades y usos de la información.

Con todo lo mencionado, se tendrán las bases para una propuesta de plan de gestión estratégica de la información, que se espera resuelva la problemática del área.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Centro de operaciones y logística

Toda organización produce bienes y servicios que dan valor agregado para competir en el ámbito empresarial. Todas las actividades de producción que tienen lugar en una organización se desarrollan en el área denominada centro de operaciones. Según Russell y Taylor (2011), un centro de operaciones puede ser definido como un centro de actividades:

*Operations management designs, operates, and improves productive systems - systems for getting work done. The food you eat, the movies you watch, the stores in which you shop, and the books you read provided to you by the people in operations.*

*Operation management are the improvement people, the realistic, hard-nosed, make-it-work, get-it-done people; the planners, coordinators, and negotiators, They perform a variety of tasks in many different types of business and organizations. (pp. 2-3)*

Como se puede apreciar, un centro de este tipo reúne las cualidades técnicas y tecnológicas que permite coordinar todas las actividades que facilitan los servicios, procesos logísticos y otros. Todas las medidas para resolver problemas del flujo logístico están dirigidas desde este lugar.

Dentro de la empresa, en la administración de un centro de operaciones se toman decisiones que apoyan a la misión e implementan estrategias. Así, para Heizer y Render (2009) estas decisiones son las siguientes:

1. **Diseño de bienes y servicios:** El diseño de bienes y servicios define gran parte del proceso de transformación. Las decisiones de costos, calidad y recursos humanos suelen determinarse mediante las decisiones de diseño. Por lo general, los diseños definen los límites inferiores del costo y los límites superiores de la calidad.
2. **Calidad:** Deben determinarse las expectativas del cliente sobre la calidad y establecerse políticas y procedimientos para identificar y alcanzar esa calidad.

3. **Diseño de procesos y capacidad:** Existen diferentes alternativas de procesos para productos y servicios. Las decisiones de proceso comprometen a la administración con tecnología, calidad, uso de recursos humanos y mantenimientos específicos. Estos gastos y compromisos de capital determinarán gran parte de la estructura básica de costos de la empresa.
4. **Selección de la localización:** Las decisiones de localización para las organizaciones tanto de manufactura como de servicios pueden determinar el éxito final de la empresa. Los errores en esta coyuntura pueden afectar negativamente otras eficiencias.
5. **Diseño de la distribución de las instalaciones:** Los flujos de material, las necesidades de capacidad, los niveles de personal, las decisiones de tecnología y los requerimientos de inventario influyen en la distribución.
6. **Recursos humanos y diseño del trabajo:** Las personas representan una parte integral y costosa del diseño total del sistema. Por lo tanto, deben determinarse la calidad de la vida laboral proporcionada, el talento y las destrezas requeridas, así como sus costos.
7. **Administración de la cadena de suministro:** Estas decisiones definen qué debe hacerse y qué debe comprarse. También se consideran calidad, entrega e innovación, todas por un precio satisfactorio. Es necesaria la confianza mutua entre comprador y proveedor para lograr una compra efectiva.
8. **Inventario:** Las decisiones de inventario sólo pueden optimizarse cuando se consideran la satisfacción del cliente, los proveedores, los programas de producción y la planeación de recursos humanos.
9. **Programación:** Deben desarrollarse programas de producción factibles y eficientes; así mismo, se debe determinar y controlar la demanda de recursos humanos e instalaciones.
10. **Mantenimiento:** Las decisiones deben tomarse considerando los niveles deseados de confiabilidad y estabilidad, y deben establecerse los sistemas necesarios para mantener esa confiabilidad y estabilidad. (p. 39)

En síntesis, dentro de un centro de operaciones se ubican una serie de actividades para crear valor en forma de bienes y servicios, al transformar los recursos en productos. También se debe indicar que en el centro de operaciones la gestión logística cumple el papel más importante y de mayor preocupación por ser parte del proceso de la administración de operaciones.

Dentro de las operaciones empresariales de una organización, la logística es la que conlleva más complejidad, ya que se tiene la necesidad de obtener un

producto o servicio en un lugar y momento indicado. Así, para Bowersox, Closs y Cooper (2007) este concepto implica:

La administración del procesamiento de pedidos, el inventario, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empaqueo; todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta de la logística es apoyar los requerimientos operativos de las adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto dentro de una empresa es coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se concentre en atender a los clientes. (p. 22)

De la misma forma, desde el punto de vista de las operaciones, la logística es definida como parte de la gestión de la cadena de suministros. En tal sentido, para Soret (2010) es:

Un proceso que se encarga de planificar, implementar y controlar de forma eficiente y efectiva el almacenaje de flujo directo e inverso de los bienes, servicios y toda la información relacionada con estos, entre el punto de origen y el punto de consumo o demanda, con el propósito de cumplir con las expectativas del consumidor. (p. 53)

Por su parte; para Burt, Petcavage y Pinkerton (2010) desde el contexto cambiante de los negocios mencionan que: *“Logistics activities and processes must be integrated into strategic-level thinking and planning. From procurement, to inventory management, inbound supplies and materials, and outbound distribution, logistics is the performance that links them together physically”* (p. 536).

Como se puede apreciar, en ambos conceptos, la logística representa una ventaja competitiva y fundamental en las empresas modernas, todos los procesos logísticos han ido adaptándose al entorno de la organización, a su situación actual y a sus clientes. Con respecto a la logística actual, esta responde a desafíos que se contemplan para la mejora del entorno empresarial; ahora es importante: el servicio al cliente, el tiempo y la globalización o internacionalización en el mercado.

En cuanto al cliente, la evolución de la logística ha representado un drástico cambio. Anteriormente, solo se colocaba un producto en el mercado para el

consumo de los clientes; ahora el cliente es el que solicita el producto en base a sus preferencias. Es aquí donde se muestra la importancia del flujo de información:

**Tabla N° 1**  
**Exigencias del cliente en los procesos logísticos**

Entorno tradicional	Entorno competitivo actual
Productos generales sin dar excesiva importancia a los aspectos relacionados con el servicio.	Mayor atención a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalización de los productos.</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Precios.</li> <li>• Rapidez de respuesta.</li> <li>• Variedad.</li> <li>• Aspectos relacionados con el servicio.</li> <li>• Nivel de prestaciones.</li> <li>• Eliminación del producto sin que cause problemas de tipo ecológico.</li> </ul>

Fuente: Bureau Veritas Formación (2011), p. 34.

El cliente representa ahora el factor más influyente en la producción de las empresas, deben satisfacerlo para cumplir con sus metas organizacionales.

## 2.2 Información

Debido al mundo competitivo en el que la sociedad se encuentra sumergida, la información es el vehículo importante que ayuda a las organizaciones para que se conduzcan hacia el conocimiento y poder así sobresalir entre la competencia. Las últimas décadas el concepto de información ha ido evolucionando, anteriormente solo era reconocido como un hecho que manifestaba algo en particular, ahora también es valorado como un recurso económico, competitivo e innovador que poseen las empresas. Al respecto, Buckland, que es citado por Ponjuán (1998), identificó que el concepto de información tenía tres usos fundamentales:

**Información como proceso:** lo que una persona conoce cambia, cuando el sujeto se informa. En este sentido, información es: la acción de informar; comunicación del conocimiento o noticias de algún hecho u ocurrencia; la acción de decir o el hecho de haber escuchado sobre algo.

**Información como conocimiento:** el concepto información es también utilizado para consignar el producto de la información como proceso: el conocimiento comunicado que concierne a algún hecho, sujeto o evento particular; aquello que uno capta o se le dice; inteligencia o noticias. La noción de información como aquello que reduce la incertidumbre puede verse como un caso particular de información. En algunas ocasiones la información aumenta la incertidumbre.

**Información como cosa:** el concepto de información se utiliza también para objetos, tales como datos y documentos, que son referidos como información porque se les considera informativos, como portadores de la cualidad de impartir conocimiento o comunicar información; instructivo. (p. 2)

Sin embargo, ahora este concepto engloba otras definiciones, que en su mayoría han sido influenciadas por las tecnologías de la información, dado que la globalización que permite el acceso desde cualquier parte del mundo, ha ocasionado la automatización del tratamiento que recibe la información, tanto en su difusión como en su recuperación.

El desarrollo de la información desde la perspectiva económica es calificado como un recurso importante, al mismo nivel que el trabajo, los materiales y el capital de las empresas. En este sentido, el valor de la información como recurso, contribuye a reducir incertidumbres y puede afectar en las decisiones o modificar sus consecuencias. De tal forma, la información incrementa la eficiencia, estimula la innovación y eleva la posición competitiva empresarial (Vega, 2006).

La empresa genera cierta cantidad de información (financiera, administrativa, de producción, de capital humano, gubernamental y otros aspectos), su correcto uso y manipulación produce incrementos en la eficiencia, debido a que los procesos productivos están relacionados directamente con ella; es decir que es un canal capaz de filtrar, ordenar y conservar dicha información para futuras generaciones; de manera que constituye el valor de la empresa.

Por su parte; Heredero, López, Romo y Medina (2004) mencionan a la información desde la perspectiva de la comunicación y la entienden como: “Todo aquello que sirve para poner en manifiesto la situación del entorno o del sistema, sus objetivos y resultados y reducir la incertidumbre frente a un proceso de decisión” (p. 18). Es decir, toda empresa siguiendo su estructura jerárquica, coordina sus objetivos hacia logros comunes, tomando decisiones que favorecerán a sus miembros. Del mismo modo, el proceso comunicacional individual está sujeto a esta toma de decisiones.

Finalmente, desde la visión psicosocial, Areitio y Areitio (2009) la definen como:

“Mercancia de cambio” de un proceso mediante el cual alguien resulta informado, proceso en el que la emoción, el estado de ánimo, la predisposición, las expectativas o simplemente la química entre el informador (el que informa, emisor) y el informado (el que es informado, receptor) son decisivas en la respuesta cognitiva de este último).

Tomando una definición general, la información se crea a partir de la adquisición por parte de un mecanismo natural o artificial, de un hecho nuevo, que origina una alteración intelectual en su mentalidad, que supone un cambio de estado en su nivel de conocimiento y en su comportamiento. (p. 41)

De acuerdo a los diferentes conceptos mencionados acerca de la información, es necesario resaltar que el intercambio comunicacional que genera el uso de la información va desde el entorno individual hasta el colectivo. Los mensajes generan expectativas e influyen en la toma de decisiones. A su vez provoca cambios en el comportamiento.

En el enfoque empresarial se muestra a la información como el factor clave que ayudará a competir a nuestra organización en el mercado. La generación de este recurso, tanto tangible como intangible, tiene como objetivo alinearse con las actividades y operaciones de la empresa; para responder a sus necesidades; lo que significa un paso primordial para la generación del conocimiento.

A modo de conclusión; Heredero, López, Romo, Medina, Montero y Nájera (2008) declaran que la información posee ciertas características que permiten gestionarla y planificarla eficazmente:

- Una información es difícil dividirla en partes diferenciadas.
- Una persona que disponga de información no la pierde cuando la trasmite a otra.
- La información no se gasta con el uso, no se devalúa, sino que incluso mejora con el mismo.
- Una información puede tener valor hoy y carecer del mismo mañana. La evolución en el tiempo del valor de la información es difícilmente previsible.
- Una información puede ser de inmenso valor para el sujeto y no tener relevancia para otro. Por tanto la información tiene valor en función de quien la use.
- Para que una persona pueda apreciar el valor de una información, es decir, si esta satisface sus necesidades, debería poder conocerla. Por ello, resulta imposible facilitar una información para su evaluación sin entregar la propia información. (p. 32)

De acuerdo a estas características se observa que toda información no siempre responde a una sola forma de gestión, ya que es subjetiva y depende de la persona a la que se le transmite y el valor que le otorgue.

### **2.2.1 Ciclo de vida de la información**

Toda información pasa por un ciclo de vida que está encadenado a procesos de generación, recolección, organización, almacenamiento, recuperación, comunicación, difusión, aprovechamiento, transformación y eliminación.

La información juega un papel indiscutible en la producción de cualquier entidad, este proceso productivo se origina en cualquier sector o disciplina y cumple un ciclo de vida que ha sido analizado por autores reconocidos, que han propuesto modelos de su ciclo de vida. En 1997, Vizcaya, citado por Caraballo y Ramírez (2005) propone que el ciclo de vida de la información: “Comprende las perspectivas de los sistemas de información (recolección, origen, selección,

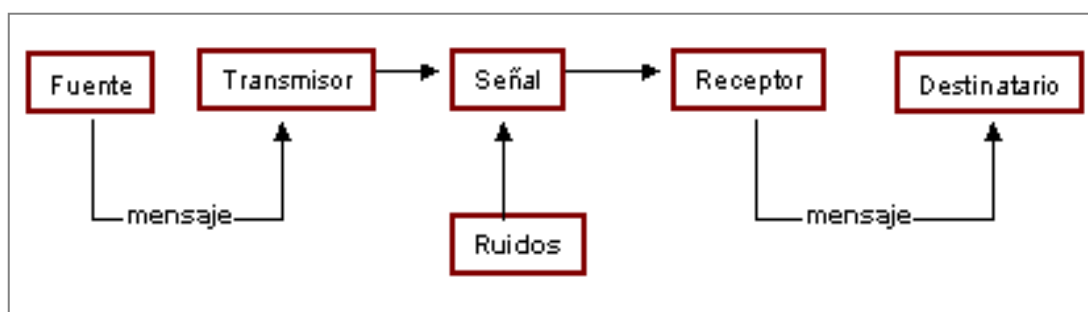


Como se puede apreciar en el gráfico, los procesos de producción se generan en cada fase y estos a su vez generan productos de información que son los bienes del ciclo de vida de la información: fuentes, recursos y productos / servicios.

## 2.2.2 Teoría de la información

Los antecedentes se remontan a fines de los 40, cuando el ingeniero Claude Shannon publicó un trabajo titulado *The mathematical theory of communication*; posteriormente, el sociólogo Warren Weaver, enfatizó las bondades de la propuesta de Shannon en otro trabajo titulado *Recent contributions to the mathematical theory of communication*. Ambos trabajos se fusionaron en 1948 y dieron lugar a la concepción del Modelo de Shannon y Weaver o también llamada Teoría de la Información.

**Gráfico N° 2**  
**Modelo de Shannon y Weaver**



Fuente: Castro y Filippi (2010), p. 154.

Para Castro y Filippi (2010), este modelo de comunicación se centra en la eficacia de la transmisión del mensaje y en consecuencia, se explica de la siguiente forma:

El proceso de la comunicación se inicia en la fuente que es la que genera el mensaje o mensajes a comunicar. La fuente de información selecciona a partir de un conjunto de posibles mensajes el mensaje escogido. A continuación, el transmisor opera sobre el mensaje y lo codificará transformándolo en señal capaz de ser transmitida a través de un canal. El canal es el medio utilizado para la

transmisión de la señal desde el transmisor hasta el receptor y también usado por el receptor para su respuesta. Es allí donde Shannon y Weaver determinan que se genera el ruido que puede afectar el mensaje, indicando que la causa es por la agregación de una serie de elementos que no son proporcionados intencionalmente por la fuente de la información. Cuando la señal es recibida por el receptor se lleva a cabo la operación inversa a la del transmisor, reconstruyendo el mensaje a partir de la señal. El receptor recibe la señal y la transforma de nuevo a su naturaleza original de mensaje, al que se habrán podido añadir eventualmente los ruidos anteriormente señalados. El destino es el punto final del proceso de la comunicación. En el destino está el destinatario al que va dirigido el mensaje. Lo importante en este modelo es que el mensaje codificado por el emisor sea el mismo que es recibido por el destinatario. (p. 155)

Como se observa, el modelo de Shannon y Weaver presenta una gráfica sencilla. Este modelo incorporó conceptos acerca de la información, fuente, mensaje, transmisor, señal, canal, ruido, receptor, destino, probabilidad de error, codificar, decodificar, ruta de la información y capacidad del canal; que permitió estudiar los problemas que se generan en el proceso comunicacional. A la vez, sentó las bases para el inicio de la gestión de información.

### **2.3 Gestión de la información**

Históricamente el término gestión de la información, aparece por primera vez en una conferencia para ingenieros que se llevó a cabo en la Universidad de Lehigh (EE.UU.) en mayo de 1920; acerca de fuentes de información, sistemas y medios de comunicación en el ámbito de la ingeniería. La ponencia titulada *Information management in engineering education* fue presentada por Ellis Mount y se centró en ofrecer teorías y usos de la información para complementar las actividades de aprendizaje y la práctica de la especialidad de los estudiantes.

En sus orígenes, se ubica a la gestión de información como un intento de adecuar la moderna gestión de las prácticas administrativas y empresariales, para la correcta toma de decisiones, posteriormente, se le da un enfoque de proceso.

Desde que se conoció el uso de este término, son varios los autores que han conceptualizado este tipo de gestión. De esta manera, Gauchi (2012) se refiere a este como:

Proceso que consiste en aprovechar la información de los recursos y capacidades de información de la organización con el fin de permitir a la organización adaptarse a su entorno cambiante. Conceptualmente, la gestión de información puede ser pensada como un conjunto de procesos que apoyan y son simétricos a las actividades de aprendizaje de la organización, estos procesos son: la identificación de las necesidades de información, la adquisición de información, la organización y almacenamiento de la información, el desarrollo de productos y servicios de información, la difusión de información, y el uso de la información. (p. 541)

De igual forma Ponjuán (2007) la define también como un proceso, y adiciona al concepto la importancia del ciclo de vida de la información, para facilitar su adecuada administración:

El proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y ocurre en cualquier organización. Es propia también de unidades especializadas que manejan este recurso en forma intensiva, llamadas unidades de información. (p. 19)

Como se aprecia en ambos conceptos, la gestión de información se dirige a canalizar el flujo de información dentro de la organización, para así otorgar valor a las empresas; viéndolo desde una perspectiva más profunda, su vital importancia radica en que la gestión de información es un paso previo para la gestión del conocimiento generada en las empresas, es decir, que apoya a la organización del capital intelectual.

Según las categorías que se detallan en las tablas siguientes, los recursos tangibles e intangibles son parte del capital intelectual de las organizaciones; información que debe ser gestionada para convertirla en una herramienta que dirija cualquier situación en aspectos institucionales o de imagen corporativa.

**Tabla N° 2**  
**Categorías de recursos de una empresa**

<b>Recursos tangibles</b>	
<b>Capital físico</b>	<b>Capital financiero</b>
Recursos naturales Materias primas Edificios Maquinarias Inventarios	Capital líquido Bonos Acciones Títulos

<b>Recursos intangibles</b>		
<b>Propiedad intelectual (intangible)</b>	<b>Fondo de comercio</b>	<b>Competencias del capital humano</b>
Patentes Bases de datos Know-how Licencias Secretos comerciales Diseños Software Copyright (derecho de autor) Concesiones	Empleados Clientes Suministradores Competidores	Directivas Tecnológicas Comerciales Financieras Legales Manuales

Fuente: Ramos (2004), p. 19.

La identificación de estos recursos deben ser aprovechados para administrar eficazmente la información empresarial; la gestión de información ayuda a cumplir este objetivo.

En tal medida, es necesario indicar que la gestión de información se realiza a partir de un conocimiento profundo del tipo de información que circula en la empresa, es decir, identificar todas aquellas fuentes que generan, contengan y transfieran información. Siguiendo este criterio, Vidal y Araña (2012) especifican que la gestión de información: “Se encamina al manejo de la información, documentos, metodologías, informes, publicaciones, soportes y flujos en función de los objetivos estratégicos de una organización” (p. 475). Así, se puede apreciar que los recursos informacionales que se generan y fluyen dentro del sistema empresarial, son recuperados en el momento oportuno, provenientes de las fuentes documentales, personales e institucionales.

**Tabla N° 3**  
**Fuentes de información típicas en las organizaciones**

<b>Documentales</b>	<b>Personales</b>	<b>Institucionales</b>
Planes de trabajo Informes financieros Facturas Libros Documentos oficiales	Expertos Consultores Investigadores Bibliotecarios Analistas	Bibliotecas Archivos Medios de prensa Instituciones financieras Asociaciones profesionales

Fuente: Ponjuán (2007), p. 24.

Así mismo, las fuentes de información pueden ser internas o externas. Las internas son aquellas que se producen dentro del sistema organizacional, tales como los planes de trabajo; y las externas son aquellas captadas del ambiente para ser procesadas, tales como los libros.

En síntesis, de acuerdo a la literatura mencionada acerca de la gestión de la información, las tareas que desarrolla este proceso se resume en la siguiente tabla:

**Tabla N° 4**  
**Tareas de la gestión de la información**

<b>Tarea</b>	<b>Ejemplo</b>
Implantar sistemas para conservar, organizar y recuperar cualquier tipo de información.	Informes de inteligencia competitiva o cualquier otro tipo de información para lo cual utiliza el formato y los niveles adecuados de acceso según el usuario.
Garantizar el acceso a la información externa.	Formato electrónico o no, incluyendo el acceso a la Web o en cualquier otro soporte.
Mantener un sistema de expertos sobre información actualizada.	Limitaciones, legislación y condiciones del uso y explotación de la información, propiedad intelectual y legislación sobre la protección de datos.
Desarrollar sistemas modernos y flexibles de información.	Diseminación selectiva de la información.
Crear y mantener sistemas de comunicación.	Creación de una Intranet.
Evaluar de forma continua el sistema de información.	Eliminar aquellos recursos de información subutilizados.

Fuente: Fernández (2006), p. 50.

Elaboración propia.

Aquí nuevamente, se puede observar que las tareas de la gestión de la información se desarrollan a través de los procesos de selección, localización,

adquisición, análisis, almacenamiento y conservación de la información en cualquier tipo de soporte, así como su búsqueda, recuperación y difusión.

## 2.4 Auditoría de la información

Antes de aproximarnos al concepto de auditoría de la información es necesario conocer el propio concepto de una auditoría. Montaña (2014) refiere que puede definirse como:

Proceso sistemático encargado de controlar, verificar e inspeccionar una actividad concreta, con el fin de estimar, mediante el contraste de determinada información y documentos, el nivel con que los resultados de tal actividad se adecuan a criterios o normas preestablecidas. (p. 3)

El concepto de auditoría engloba un análisis profundo para diagnosticar el estado de los procesos o una actividad determinada, que puede ser evaluada de forma interna o externa. Así, para Soy (2012) las diferencias principales entre auditoría interna y externa aparecen centradas en la siguiente tabla:

**Tabla N° 5**  
**Resumen de las diferencias entre auditoría externa e interna**

	<b>Auditoría externa</b>	<b>Auditoría interna</b>
<b>Sujeto</b>	Profesional independiente	Empleado
<b>Objetivo</b>	Examen de los estados financieros	Control de operaciones y gestión
<b>Origen del encargo</b>	Obligatoria, legal o estatutaria	Voluntaria
<b>Alcance</b>	Estados financieros en su conjunto (total)	Restringida a áreas o procesos concretos (parcial)
<b>Uso del informe</b>	Empresa y público en general	Restringida a la empresa / institución pública
<b>Grado de independencia</b>	Total	Limitada
<b>Responsabilidad</b>	Profesional, civil y penal	Profesional
<b>Continuidad del trabajo</b>	Periódico (habitualmente anual)	Continuo
<b>Intensidad del trabajo</b>	Menor	Mayor

Fuente: Soy (2012), p. 35.

Generalmente, se ha asociado a las auditorías exclusivamente a áreas financieras, sin embargo, las diversas funciones y áreas dentro de las organizaciones también están sujetas a este procedimiento, tal es el caso del trabajo en mención, que se enfoca en auditorías de la información.

Es indispensable situar la problemática del presente trabajo, según las características antes mencionadas; este trabajo responderá a una evaluación de auditoría interna. Una vez identificado el concepto de una auditoría, a continuación se presenta las principales definiciones sobre el significado de la auditoría de la información.

Actualmente el concepto de auditoría de la información no solo está ligado a los flujos de información, sino más enfocado en un marco de gestión organizacional. La decisión de aplicar auditorías es debido a la necesidad de someter a evaluación la información que se genera en las organizaciones, tomando en consideración los objetivos que pretende alcanzar la empresa.

Habitualmente, los conceptos han sido enfocados en el análisis y evaluación de la información, en espera de que con ella se mejore el uso que se da a esta, dentro de la organización. Por su parte, Ynfante (2009) manifiesta que la auditoría de la información es:

Un proceso sistemático de determinación de la información que una organización necesita para satisfacer sus objetivos, y así funcionar correctamente. Su objetivo es asegurar que la información que circulará por el sistema sea la más apropiada para la organización. Mediante la auditoría de la información se pretende que la organización solamente reciba aquella información que sea relevante para sus intereses, reduciendo de esta manera el silencio (no obtención de información relevante) y el ruido (obtención de información no relevante) y los requerimientos de información de la organización (o sea, de la información que precisa para poder funcionar correctamente). (p. 5)

Visto por el lado organizacional, González (2007) centra su concepto en el valor de los recursos informacionales, quien afirma que la auditoría de la información es:

Un proceso que consiste en el examen y evaluación periódica de los recursos informativos de la organización y uno de los pasos previos antes de su ejecución es el conocimiento de los objetivos y las prioridades de ésta, su estructura, y estilos de gestión, así como sus relaciones con el entorno. Es decir, que el ámbito de la auditoría abarca la identificación del uso de la información en la organización, pero además, los recursos de información que posee y cómo tiene lugar el flujo de la misma. Para ello se deben identificar no sólo qué uso se hace de dichos recursos, sino también de qué equipamiento se dispone, quién lo tiene y el valor que aporta a la organización. (p. 27)

De igual forma, desde el enfoque del valor de la información dentro del área bibliotecológica, Soy (2003), menciona que: “El objetivo de la auditoría de la información no es el servicio, biblioteca o unidad de información, sino la organización y la manera en qué esta utiliza, valora, requiere y procesa la información” (p. 36).

En resumen, teniendo en cuenta los tres conceptos mencionados, el objetivo principal de las auditorías de la información sería el comprobar que se cumple lo que se tiene encomendado, y que se hace siguiendo las reglas y métodos que el servicio de información dispone.

Actualmente, esta evaluación supone el éxito de las empresas, debido a que se debe disponer de recursos de calidad. Entre estos, el de tener organizada la información que se genera dentro de las organizaciones y el de determinar cómo se maneja dicha información bajo los principios que rigen sobre cualquier auditoría, es decir, todas aquellas actividades del desarrollo de la práctica de auditoría de la información, deben estar sujetas a conductas y actividades dentro de su correcta práctica y estar condicionadas al tiempo y lugar de aplicación. Solo así se puede asegurar que la evaluación va por buen camino y se obtendrá resultados que ayuden a mejorar los servicios que ofrecen las empresas.

Los principios involucrados en la auditoría establecen vínculos entre la información, la empresa y el auditor. Estas deben ser aplicadas a cualquier organización, siguiendo la normativa de los principios, de ser así se logrará que las actividades y la conducta de la organización se vean reflejadas en la forma de cómo nos perciben los demás.

#### **2.4.1 Evolución de la auditoría de la información**

La evolución del concepto auditoría de la información, proviene de la evolución de auditoría. Los antecedentes de la auditoría como tal, se remontan a la época egipcia, pues era concebida como una actividad que formaba parte de la supervisión estatal de los soberanos, quienes aplicaban medidas de control para evitar desfalcos en las cuentas de sus residencias y en la construcción de obras públicas.

Sin embargo, el auge de la auditoría se produce en los tiempos modernos, a partir de la Revolución Industrial de los siglos XVIII – XIX, época donde aparece la auditoría contable. En referencia a este aspecto histórico, Villardefrancos (2005), sostiene que:

El concepto moderno de auditoría contable surge con los fracasos financieros y económicos de las sociedades de acciones nacidas de la revolución industrial, en la segunda mitad del siglo XVIII. La falta de seriedad y de profesionalidad en sus gestores provocó la quiebra de un gran número de empresas. Esta situación dio lugar a la imposición tácita y posteriormente legal de revisiones de la situación financiera de las empresas a cargo de contables independientes. Inglaterra, como una de las pioneras en la revolución industrial, fue también una de las pioneras en el desarrollo de la profesión de auditor, entendida en el sentido mencionado anteriormente. El gobierno británico aprobó oficialmente la creación del Instituto de Auditores Titulados de Inglaterra y Gales, en 1880. (p. 20)

En 1990 aparece en Estados Unidos la imagen del auditor, como profesión que intentó en un principio detectar todo tipo de fraude. A partir del siglo XX este concepto fue evolucionando en diversos países, con objetivos que apoyaban al desarrollo y crecimiento de las organizaciones. Posteriormente, el concepto de

auditoría se amplió y se produjo diversas tipologías, incluyendo la auditoría de la información.

El término auditoría de la información no es un concepto nuevo. Existen distintas opiniones sobre la formulación inicial de este concepto. Se atribuye el uso de este término por primera vez a Robert Taylor, en 1982, y hace más de 20 años se viene aplicando auditorías de la información en organizaciones. Este tema se ha popularizado especialmente en el Reino Unido en los últimos 7 años.

Una de las principales investigaciones reconocidas acerca de la auditoría de información lo constituye el estudio de Burk y Horton; que pretendía resolver la incidencia de la gestión ineficiente de la información en el aumento de los costos de la organización en todas las esferas; un problema latente en los Estados Unidos en los años 70. De igual forma, para Martínez y Armenteros (2006), los antecedentes se sitúan en la misma década, no obstante, atribuyen como inicio de las prácticas de auditorías a otro personaje: “Elizabeth Orna, autora de uno de los libros más referidos en este tema: *Practical information policies*, afirma haber realizado auditorías de la información a finales de los años 70, aunque en aquel momento no utilizó este término” (p. 1). Como se aprecia, desde los inicios de este tipo de auditoría se ha considerado la importancia de su análisis, basado en el concepto de que la información es un recurso importante dentro de las organizaciones.

El concepto de auditoría de la información ha evolucionado, pasando por varias concepciones, hasta llegar a como lo conocemos en la actualidad, un concepto enfocado a los flujos y recursos de información. Tal como lo señalan Arias, Raposo y García (2008), la auditoría de la información es: “Un examen y evaluación periódica de los recursos informativos de una organización. Su objetivo es conocer la utilización que se hace de la información, las barreras que se le impone y el establecimiento de procesos de mejora” (p. 4).

Como se menciona, las auditorías ayudan a identificar los recursos informacionales que poseen las empresas, mediante evaluaciones detalladas que conllevan su aplicación.

#### **2.4.2 Importancia de la auditoría de la información**

La auditoría de la información representa una evaluación importante para todo tipo de empresas y organizaciones, porque contribuye a la identificación, adquisición, generación, tratamiento y uso de los recursos de información internos y externos en correspondencia con la misión y objetivos de la organización.

En tal sentido, es resaltante destacar a Reaño (2008), quien menciona que las ventajas mediatas de la aplicación de la auditoría de la información pueden:

- Demostrar a la organización el cómo una efectiva gestión de la información contribuye notablemente al logro de las metas y le otorga valor agregado.
- Establecer una plataforma informacional que brinde garantías para respaldar distintas iniciativas que pretendan mejorar la gestión de la información.
- Fortalecer cambios en las estrategias y políticas de información de manera más concisa y técnica.
- Reconocer al profesional de la información como factor clave para la organización en lo referente a la información.
- Precisar de forma detallada costos y utilidad de la información. (p. 19)

Con la auditoría de la información es posible evaluar la distribución, utilidad, eficiencia y efectividad en el uso de información. Para poder determinar con precisión inconvenientes como: las duplicidades, carencias e inconsistencias referidas a los recursos informacionales.

Se considera que la identificación de estos tres problemas permitirá conocer el estado actual de la información, detectando puntos críticos, para mejorar la calidad del servicio brindado dentro de las organizaciones; y en definitiva reconocer la importancia que a esta se le otorga. Es por eso recomendable, considerar una evaluación profunda de estos problemas; y lo más importante -en

referencia a lo que nos compete como profesionales de la información- conocer la forma de su procesamiento en cada unidad de información respectiva, para plantear y sugerir mejoras.

### 2.4.3 Fases de la auditoría de la información

La aplicación de una auditoría de la información se lleva a cabo mediante el desarrollo de fases que son analizadas con profundidad. Serrano y Zapata (2004) consideran como fases:

1. **Planificación.** Desarrollar de forma clara los objetivos, saber qué queremos conseguir, conocer la organización e identificar a las personas claves en la organización (no a nivel jerárquico, sino funcional). Conocer la envergadura del proyecto y los recursos (envergadura física, de información, humanos, financieros y de localización de recursos). Escoger la metodología: colección, análisis y evaluación de datos, presentación de finalidades y recomendaciones y plan de acción para su implementación. Desarrollar un plan estratégico y de comunicación: antes, durante y después de la auditoría. Alistar la gestión del soporte, desarrollar un plan de negocio, encontrar una forma de fomentar o promover.
2. **Colección de datos.** Desarrollar una base de datos de recursos de información. Preparación para la colección de datos, cuestionario, entrevistas en grupo e individuales. Análisis y preparación de los datos, métodos de análisis.
3. **Evaluación de datos.** Evaluar vacíos y duplicaciones, interpretar el flujo de información, evaluar los problemas, formular recomendaciones, desarrollar un plan de acción para el cambio.
4. **Comunicar recomendaciones.** Escribir el informe, presentaciones orales y seminarios, intranets/extranets corporativos, obtener feedback con participantes y personas claves en el proceso.
5. **Implementación de las recomendaciones.** Desarrollar un programa de implementación, incorporar los cambios dentro de los planes formales (marketing, negocios y estrategia), desarrollar una estrategia de post-implementación, desarrollar una política de información.
6. Continuar con el **seguimiento de la auditoría.** Medir y valorar los cambios, planear un ciclo de auditoría de información regular. (p. 37)

Se muestra que las tareas involucradas en la auditoría de la información deben ser realizadas de forma sistemática y organizada, con el fin de asegurar

que se cumpla cada etapa correctamente. Cada fase involucrada en el proceso es complementaria; siendo la primera, la planificación, en donde los objetivos deben ser planteados y analizados, para determinar la forma de trabajar la auditoría. En esta fase se detallan los procedimientos a realizar, conforme a las posibilidades de la organización.

La segunda fase, involucra la información que se pretende obtener y analizar en el transcurso de la auditoría y que sirven para la aplicación de las fases siguientes.

Por último, las cuatro fases posteriores son consideradas las más importantes, ya que, involucran actividades de evaluación, de acuerdo a los resultados obtenidos sobre el manejo de información del área investigada; además, se proponen planes de mejora, a fin de mantener el orden y organización de los resultados a largo plazo: la calidad en el servicio de información. Es aquí donde se puede identificar el verdadero sentido de la auditoría y el papel que debe involucrar a los profesionales de la información: continuar con las mejoras obtenidas del resultado de la evaluación de la información.

Por su parte, Arter (2004) sintetiza estas fases en solo cuatro etapas básicas que son: preparación, ejecución, información y cierre:

1. La fase de **preparación** comienza con la decisión de realizar una auditoría. Comprende todas las actividades desde la selección del equipo hasta la recogida de información *in situ*.
2. La fase de **ejecución** comienza con la reunión inaugural *in situ* y comprende la recogida de la información y el análisis de dicha información. Normalmente, se consigue mediante entrevistas, observando las actividades, y examinando artículos y registros.
3. La fase de **información** abarca la traducción de las conclusiones del equipo auditor a un producto tangible. Incluye la reunión final con los recién auditados y la publicación del informe de la auditoría.

4. La fase de **cierre** se refiere a las acciones resultantes del informe y la documentación de todo el esfuerzo auditor. Para auditorías que resulten en la identificación de algunos puntos débiles, la fase de cierre puede incluir el seguimiento y evaluación de las acciones posteriores realizadas por otros para arreglar el problema y evitar su repetición. A esto se le llama acción correctora. La auditoría y la acción correctora son sistemas separados pero relacionados. (p. 35)

Cada etapa de la auditoría señalada por el autor constituye verdaderos procesos en sí mismos. Estas no señalan el tiempo de duración de cada fase -ni el comienzo, ni el final-, debido a que en el transcurso de la auditoría, se presentan obstáculos o se deben enfocar a tareas específicas tomando más tiempo a realizar dicha actividad; modificándose así los procedimientos programados en un inicio.

Para cumplir adecuadamente los procedimientos que involucran a la auditoría de la información es necesario respetar cada una de las fases de tal forma que se pueda aplicar correctamente. Por consiguiente, las fases identificadas por Serrano y Zapata (2004), son más detalladas y específicas; de tal forma que se puede enfocar a los procesos y validar la calidad de las actividades realizadas.

#### **2.4.4 Principales modelos de auditoría de la información**

En los últimos 7 años, en donde la auditoría ha tenido mayor relevancia, han aparecido diversos modelos que se consideran de acuerdo a su ámbito de aplicación y al análisis en el que se enfocan.

A continuación se detallan los más reconocidos, aquellos que han servido de base para el planteamiento del *Modelo de Soy*.

#### 2.4.4.1 Auditorías de Información Gerencial

En 1980, Reynolds propone este modelo cuyo objetivo se centra en analizar debilidades en el sistema de reportes. Los pasos para aplicar este modelo se basan en lo siguiente (González, 2007):

1. **Inventariar** la distribución de información formal obteniendo listas de reportes producidos y sus listas de circulación.
2. Considerar el **propósito del reporte** con relación a la posición jerárquica y responsabilidades de cada receptor.
3. **Identificar las debilidades** en el sistema de reportes, en primera instancia, al comparar los reportes recibidos por personas que ocupan niveles similares y establecer una discusión con los auditados.
4. **Identificar las áreas prioritarias** para efectuar mejoras a partir de consultorías con los decisores.
5. Proponer **cambios** en el diseño y probarlos.
6. **Implementar** los cambios que han dado resultados

En efecto, el modelo solo está enfocado al análisis del sistema de reportes y no puede ser aplicada en otros ámbitos. No es un modelo de análisis global empresarial, no podría evaluar los aspectos informacionales de forma más profunda. Sin embargo, se muestra como el primer antecedente metodológico en auditorías de la información.

#### 2.4.4.2 Enfoque Geográfico de Gillman

Este modelo pone mayor énfasis en el análisis de sistemas, que en el análisis de costo-beneficio. Intenta establecer la relación entre los principales componentes del sistema y mapearlos en relación de unos con otros, generalmente este enfoque es utilizado para auditar instituciones de información (Vega, 2006). Las etapas en este enfoque son:

1. Identificar las principales **fuentes de información**, en términos de entidades suministradoras de información (centros de información o bibliotecas).
2. Identificar los **propósitos de cada recurso de información** con relación a las metas corporativas.
3. Identificar si los centros de información proveen **servicios de información** generales o especializados, y también es necesario identificar las principales áreas de concentración.
4. Identificar los **servicios que se proveen** (colecciones de documentos, servicios de diseminación selectiva de la información e información resumida).
5. Identificar la **posición del centro de información** con relación a la organización como un todo, costos y valores de la información.
6. Trazar **recomendaciones** para el mejoramiento de la información y del sistema de gestión de información

Las instituciones de información se ven beneficiadas con la aplicación de este modelo, ya que se enfoca exclusivamente a los recursos y servicios de información. Por medio de su aplicación se podrá mejorar directamente los servicios y así responder a las necesidades del usuario.

#### **2.4.4.3 Modelo de Burk y Horton (InfoMap)**

Constituye el precedente más tratado del concepto de auditoría de información, dirigido a la explotación de los recursos y tecnologías de la información, como función interna de apoyo a la gerencia para la toma de decisiones. La identificación, el mapeo y la evaluación de los recursos de información son el principal propósito de esta metodología; cuyas etapas se resumen de la siguiente manera (García, 2008):

1. **Inspección.** Confección de un inventario de los recursos potenciales de información de las áreas, teniendo en cuenta las fuentes de información, los servicios y sistemas de la organización.
2. **Coste/Valor.** Medición de costos y evaluación de valores de los recursos, se realiza un estudio de los beneficios y costes de los recursos de información dentro de los procesos y objetivos de la organización, identificando la importancia de cada recurso de información.
3. **Análisis.** Elaboración y análisis de un mapa y de matrices para mostrar la distribución, localización, significación e interrelaciones de dichos recursos. Es decir, determinar la relación de los recursos de información, con la estructura, funciones y gestión de la organización. Se analiza el inventario los costos y valores de la etapa anterior. Para esto se elabora mapas y gráficos, identificando a los usuarios, proveedores y gerentes -integrantes de la organización-; para determinar quién usa, quién distribuye y quién gestiona los recursos.
4. **Síntesis.** Identificación de los recursos de información corporativos -las fortalezas y debilidades- en relación a los objetivos de la organización, para determinar responsabilidades de uso y manejo, evitar el subempleo de los recursos y que estos permitan agilizar actividades dentro de la organización, identificar información dispersa, etc.

La ventaja de este modelo es que puede aplicarse cualquiera de sus etapas, a cualquier tipo de organización o en algunos niveles jerárquicos; sin embargo, la gran desventaja es el de no poder conocer los métodos de gestión de los recursos de información, ya que no se establece relación entre procesos e información, deja de lado la influencia del comportamiento de las personas y el estudio de las necesidades grupales e individuales. Por otra parte, a pesar de esto, se debe resaltar que varios modelos de auditorías de la información, incluyen el mapa de información como complemento.

#### **2.4.4.4 Modelo de Bryson**

Este modelo se desarrolló en Australia en 1992 y se centra en la gestión de los servicios de información con enfoque integral. Para Trillo (2009), la visión de Bryson sobre la información es vista como un factor estratégico que mueve a una organización, ya que la calidad, la relevancia y su facilitación a tiempo puede asistir a una organización en:

a) Planear y tomar decisiones apropiadas, b) mejorar el uso de los recursos e identificar el uso inapropiado o su desperdicio, c) monitorear la calidad y desempeño, d) reunir requerimiento de regulación y/o legislación, e) conocer lo que la competencia está haciendo y f) entender la mezcla de productos y servicios que los clientes/usuarios necesitan. (p. 6)

El modelo propuesto por Bryson parte de la premisa de que la información tiene que ser planificada y gestionada estratégicamente; y con ello podrá enfrentarse a la competencia.

#### **2.5 Modelo de Auditoría de Información de Soy**

Este modelo español es considerado el referente más importante en auditorías de información en unidades de información, debido a que relaciona la gestión de información con entornos empresariales.

Con respecto a este modelo, que es la seleccionada para el presente trabajo, Villardefrancos (2005) comenta que:

Soy coincide con algunos autores en concluir que no existe metodología única para desarrollar auditorías de información y, en consecuencia con sus investigaciones personales, ofrece criterios y elementos que deben ser abordados en este proceso. La autora argumenta que la auditoría se propone conocer qué hace la organización en relación con la información, qué tendría que hacer y en qué medida alcanza sus objetivos. (p. 60)

En referencia a investigaciones de modelos anteriores, Soy, quien es diplomada en Bibliotecología y Documentación, lanza la propuesta de su modelo en el 2003, convirtiéndose en el modelo de auditoría de la información más reciente; y establece cuatro fases a seguir: análisis, recopilación, proceso de los datos y presentación de los resultados.

Debido a la especialidad de la autora en gestión de la información, este modelo de auditoría analiza desde una perspectiva más específica, las necesidades de información y los recursos que responden a ellas; fija pautas para su mejora, evaluando los productos y servicios de información; y, permite conocer las necesidades cambiantes de los usuarios y clientes. Por tal razón, puede ser aplicado a cualquier ámbito e institución en donde se maneja información.

## **I. Primer fase: análisis**

En esta fase se asocian diversos aspectos del área de investigación en el que se está aplicando la auditoría de la información, describiendo cinco parámetros que deben ser analizados de forma detallada:

- 1) Recursos de información.** Referidos a contenidos y contenedores de información:
  - Identificar los recursos.
  - Localizarlos.
  - Determinar el responsable de los mismos.
  - Indagar qué información contienen.
  - Ver cómo hacen referencia a ellos las personas que los gestionan.
  - Cómo los definen los usuarios y el modo en que los utilizan.
  - Detectar si hay otras personas que pueden emplearlos y no lo hacen; investigando las causas.

2) **Guardianes, usuarios y propietarios de la información.** Se presentan interrogantes que puedan responder sobre la gestión y posición de la información dentro de la organización:

- ¿Qué lugar ocupan en la estructura de la organización?
- ¿A quién reportan, en qué están especializados?
- ¿Qué formación, en gestión de la información, poseen?
- ¿Qué contactos poseen; cuáles son los otros profesionales que juegan papeles similares?
- ¿Qué conocimientos tienen del trabajo de otros guardianes?

En cuanto a los usuarios de la información, su segmento se estudia a partir de las interrogantes:

- ¿Quiénes son, cómo utilizan la información en su trabajo?
- ¿Qué contacto mantienen con los gestores de la información?
- ¿Si hay recursos de la información que les puedan ser útiles y los que, por diferentes motivos, no se utilizan?

3) **Los flujos de información e interacciones.** Se debe averiguar teniendo en cuenta quién proporciona la información, a quién y cómo las personas obtienen la información para desarrollar adecuadamente su trabajo. De igual forma al parámetro anterior, se presentan interrogantes, cuyas respuestas pueden facilitar la recopilación de la información:

- ¿Qué información recibe como parte integrante de su trabajo y de dónde proviene (personas internas o externas a la organización)?
- ¿Cómo recibe la información necesaria para su trabajo?

- ¿Qué información genera como parte de su trabajo (personas pertenecientes o ajenas a la organización)?
- ¿Qué relación mantiene con los destinatarios y proveedores de información?
- ¿Puede discutir las necesidades de información?

#### 4) **Tecnologías y sistemas de soporte al uso de la información**

- ¿Cómo se aplica la tecnología de la información?
- ¿Hasta qué punto resulta apropiada para las tareas que hay que desarrollar?
- Facilidad de uso y fiabilidad.
- Compatibilidad con otros sistemas.
- ¿Quién toma las decisiones de adquisición de tecnología?
- ¿Quién gestiona la tecnología y qué relación hay entre los gestores de información y los responsables de tecnología?

#### 5) **Relación costes-beneficios de la información.** Se debe proporcionar una estimación de costes actuales y del valor de la información dentro de la organización, para lo cual se debe estudiar:

- Costes relacionados con la información (equipamiento, personal, etc.).
- Contabilización del ahorro derivado de la disponibilidad y uso de información en términos de disminución del riesgo, orientación hacia la reducción del tiempo del personal a estas tareas, etc.
- Evaluación de los recursos de información en relación con el alcance de los objetivos corporativos.
- Valoración de la información en cuanto a la calidad, uso, impacto en la productividad y eficiencia desde un punto de vista financiero, etc.

- Existencia de capital intelectual (conocimientos, saber hacer, ideas e iniciativa) como elemento motor del negocio.

## **II. Segunda fase: recopilación**

El primer paso en esta fase es utilizar los datos de los que ya disponemos y complementarlos con técnicas de recolección de datos: cuestionarios, entrevistas, observación, entre otros.

Los cuestionarios son los más utilizados, ya que estos permiten obtener la valoración de la personas (conocer opiniones, el nivel de satisfacción con un determinado servicio, política o proceso, entre otros.).

## **III. Tercera fase: proceso de los datos**

Se debe disponer de datos cuantitativos obtenidos de las técnicas de recolección de datos, para interpretar los resultados. El tratamiento estadístico identificará los recursos de información más empleados y la frecuencia de uso de los mismos. Así mismo, permitirá que se efectúen estudios comparativos del uso de la información, en beneficio de mejorar los servicios brindados en las organizaciones.

## **IV. Cuarta fase: presentación de los resultados**

En esta última fase, se elabora el informe de la auditoría, en donde se sintetiza el conjunto del proceso. Este documento debe tener ciertas consideraciones para su éxito:

- Documento breve que no requiera demasiada dedicación de lectura.

- Identificar el área de aplicación.
- Destacar los principales hallazgos.
- Presentar recomendaciones para la solución de los problemas.

En resumen, a lo largo del proceso del *Modelo de Auditoría de Información de Soy*, se incluyen las siguientes actividades:

- a) Identificar la organización.
- b) Usuarios reales o potenciales.
- c) Recursos de información que tiene la organización.
- d) Forma de distribución y diseminación la información.
- e) Uso de la información.
- f) Personal que gestiona y controla la información.
- g) Forma de establecer su valor.
- h) Mapeo de información.
- i) Análisis de necesidades de información.
- j) Informe que confirma el estado actual o un informe con recomendaciones de mejora.

Este modelo integra elementos que no son presentados en modelos anteriores. A diferencia de los modelos ya señalados en este mismo capítulo, se presenta la imagen de los guardianes, usuarios y propietarios de la información, como parte importante en la gestión de la información en las organizaciones, es decir, la presencia del recurso humano para el éxito de la auditoría de la información aplicada. Por tales consideraciones, y por la forma de analizar la información en este modelo, se la ha seleccionado para aplicarla como metodología en el presente trabajo, al ser considerado como el modelo que mejor pueda responder al manejo de la gestión de información dentro de las organizaciones, especialmente en entidades que desean obtener ventajas competitivas con la información que poseen.

En conclusión, la auditoría de la información no puede ser considerada un proceso aislado, sino un elemento que integre las políticas de la gestión de información con la organización y sus miembros. Con respecto a los diferentes modelos mencionados, se debe sostener que no existe un único modelo de auditoría que guíe el proceso informacional que deseemos analizar dentro de la organización. Para considerar la elección de un modelo, es necesario tomar en cuenta que esta deba responder a la época, al contexto y a los objetivos de nuestra organización; de lo contrario la auditoría podría ser un fracaso.

## CAPÍTULO III

# EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD ESAN, APLICANDO LA AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN BAJO EL MODELO DE SOY

### 3.1 Universidad ESAN

#### 3.1.1 Reseña histórica

ESAN (Lima-Perú) es la primera institución académica de posgrado en Administración creada en el mundo de habla hispana. Fue establecida el 25 de julio de 1963 en el marco de un convenio entre los gobiernos del Perú y los Estados Unidos de América. Su organización y puesta en marcha fue confiada a la Escuela de Negocios para Graduados de la Universidad de Stanford, California; y bajo el liderazgo del decano fundador, Alan Coleman, quien preparó el camino junto a un grupo de catedráticos de Stanford para afrontar el desafío de proyectar un alcance internacional.

ESAN surgió gracias a un grupo de empresarios peruanos que aspiraba a una gerencia de calidad en el país. En el camino hubo escollos, sin embargo, los objetivos se cumplieron. El alto nivel de exigencia y el espíritu tenaz han sido fundamentales para asumir los escenarios de alta competitividad.

Medio siglo después ESAN no solo se rige como una de las escuelas de posgrado más importantes de la región -según América Económica en el *ranking* 2014 de las mejores escuelas de negocios a nivel global y latinoamericano-, es también universidad.

Transformada en universidad desde el 12 de julio de 2003 (Ley N° 28021), hoy ofrece maestrías en Administración, maestrías especializadas en Organización y Dirección de Personas, *Supply Chain Management*, *Marketing*, Gerencia de Servicios de Salud, Gestión y Desarrollo Inmobiliario, *Project Management*, Dirección de Tecnologías de Información, Finanzas y Derecho Corporativo, Finanzas, ocho carreras en el nivel de pregrado, así como programas para ejecutivos, programas corporativos y otros servicios académicos y profesionales.

ESAN es una institución peruana, privada, de alcance internacional y sin fines de lucro, con autonomía académica y de gestión; 50 años respaldan esta preparación.

### **3.1.2 Misión**

Formar líderes y profesionales competitivos, íntegros, con sentido crítico y visión internacional, mediante el fortalecimiento de sus competencias, conocimientos y valores, a través de la investigación, la enseñanza y actividades de difusión del conocimiento.

### **3.1.3 Visión**

ESAN está orientada a ser una institución líder en América Latina, reconocida internacionalmente por su carácter innovador y por reunir a los más destacados estudiantes, profesores, investigadores y ex alumnos, quienes a través de su gestión dirigen las acciones y los cambios que nuestras organizaciones y la sociedad necesitan para crear un ámbito de bienestar, equidad y paz.

### 3.1.4 Organización

Es una institución privada, con duración indefinida, sin fines de lucro, constituida como persona jurídica de derecho privado e inscrita en el Libro de Asociaciones del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con sede en Lima. Goza de autonomía académica, económica, normativa y de gobierno, y garantiza la libertad de pensamiento, de enseñanza, de crítica y de expresión, sin distinción de raza, género, credo religioso o filiación política.

La Universidad ESAN se rige por su Estatuto, su reglamento interno y demás normas del Estado que le sean aplicables dentro de su propia autonomía. El gobierno de la Universidad ESAN corresponde a sus órganos y autoridades que son: la Asamblea General, el Consejo Universitario, el rector y el vicerrector académico, los consejos de Facultad y los decanos.

En la actualidad el posgrado de la Universidad ESAN cuenta con los siguientes programas académicos:

**Tabla N° 6**  
**Programas académicos de posgrado**

<b>Programas</b>	<b>Divisiones</b>
<b>Educación ejecutiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PADE Programa Avanzado de Dirección de Empresas</li> <li>• Programa de Alta Especialización</li> <li>• Diplomados</li> <li>• Diplomados Internacionales</li> <li>• PEE Programa de Especialización para Ejecutivos</li> <li>• PEE en Derecho Corporativo</li> <li>• Programas de idiomas</li> <li>• Idiomas</li> </ul>
<b>Programas institucionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Gestión Pública</li> </ul>
<b>Programas online</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos online</li> </ul>

<b>MBA: Maestría en Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MBA Tiempo Completo</li> <li>• MBA Tiempo Parcial</li> <li>• MBA Tiempo Parcial Weekends</li> <li>• International MBA</li> </ul>
<b>Maestrías especializadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maestría en Dirección de Tecnologías de Información</li> <li>• Maestría en Finanzas</li> <li>• Maestría en Finanzas y Derecho Corporativo</li> <li>• Maestría en Marketing</li> <li>• Maestría en Organización y Dirección de Personas</li> <li>• Maestría en Supply Chain Management</li> <li>• Maestría en Project Management</li> <li>• Maestría en Gestión de la Energía</li> <li>• Maestría en Gerencia de Servicios de Salud</li> <li>• Maestría en Gestión y Desarrollo Inmobiliario</li> <li>• Maestría en Gestión Pública</li> <li>• Maestría en Administración de Agronegocios</li> </ul>

Elaboración propia.

## 3.2 Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN

### 3.2.1 Reseña histórica

El Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN (COLE) se creó en el 2009 en base a las necesidades principales y funcionales de la institución. Su estructura estaba conformada por: COLE Horarios, COLE Aulas, COLE Evaluaciones, COLE Materiales, COLE Digitalización y COLE Distribución. Sus funciones en esta primera etapa eran las siguientes:

1. Cronogramas y horarios: eficiencia y optimización de recursos. Eliminación de cruces y manutención de la secuencia de horarios.
2. Las direcciones establecían la secuencia del dictado de los cursos en cada uno de sus programas designando prioridades de dictado en cada

uno de los cursos para la asignación óptima de dictado, lo que permitía brindar un mejor servicio al participante.

3. Asignación eficiente de aulas y servicios: asignación de aulas a cada programa, de acuerdo a las características en número de alumnos, uso de sistemas, tipo de programa, etc.
4. Planificación de las operaciones de todos los programas, en la que se identificaban las mejores opciones de lanzamientos de programas nuevos y existentes.
5. Economía de escala en compras globales de materiales y pasajes.
6. Uniformidad de procesos en todos los programas ESAN.
7. Asignación eficiente de personal administrativo.

En el 2011, se reestructuró el área y solo quedó COLE Materiales, COLE Digitalización y COLE Distribución en un mismo espacio físico.

### **3.2.2 Objetivos**

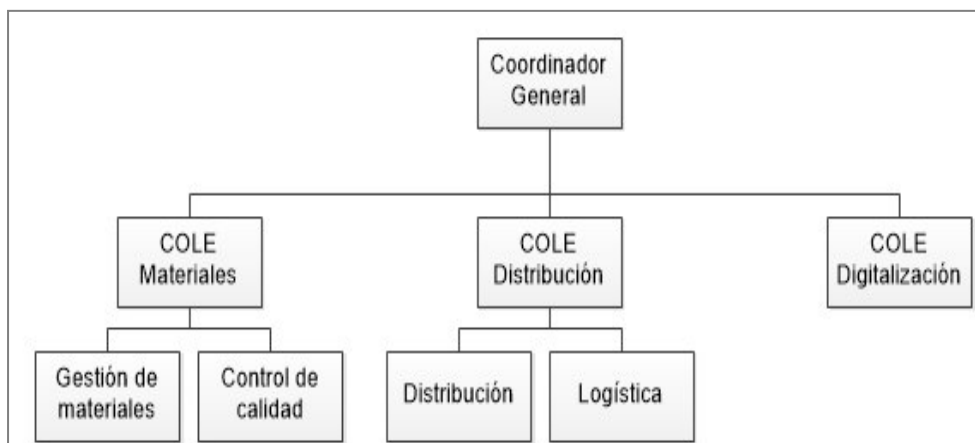
El COLE, solo trabaja en coordinación con la unidad de posgrado. En la actualidad, tiene como principales objetivos:

- Atender las necesidades de materiales que requieren los diferentes programas de la Escuela, gestionando su elaboración, reproducción y entrega oportuna bajo los más estrictos estándares de calidad y eficiencia.
- Atender las necesidades de creación de mallas de los diferentes programas, verificar y aprobar las mismas manteniendo los criterios establecidos en los acuerdos de consejo.

### 3.2.3 Organización

- Coordinador General
- Asistentes de Gestión de Materiales
- Asistentes de Control de Calidad
- Asistentes de Distribución
- Asistente de Logística
- Asistente de Digitalización

**Gráfico N° 3**  
**Organigrama del COLE**



Elaboración propia.

### 3.2.4 Procesos claves

#### a) Recepción de la información

Identificar, organizar, y establecer el manejo de la información recibida por los distintos proveedores del COLE a fin de alcanzar los niveles de servicios requeridos por ellos, según el cronograma establecido.

## **b) Procesamiento de la información**

Ajustar, administrar y procesar la información recibida por el COLE a fin de configurarlo de acuerdo a las estructuras y políticas definidas para cada producto.

## **c) Entrega de la información**

Organizar, estructurar y clasificar la información procesada según requerimientos para la notificación, entrega y presentación del material requerido según especificaciones.

### **3.3 Evaluación de la gestión de información**

En el presente trabajo, en primera instancia, se procedió a describir de forma general, por medio de una Matriz FODA, la situación actual de la gestión de información en el COLE; luego de lo cual, se aplicó el *Modelo de Auditoría de Información de Soy* de acuerdo a las cuatro fases que involucra este tipo de auditoría, para así analizar de forma profunda la gestión de información en el área de estudio.

#### **3.3.1 Descripción de la situación actual de la gestión de información**

Para llevar a cabo la Matriz FODA, se tomó como fuente de información: antecedentes de la institución y del área, del propio servicio de información, documentación, reuniones previas y la experiencia de trabajo en el COLE.

El objetivo fue encontrar si se está consiguiendo una ventaja competitiva y si existen posibilidades de desarrollo para el área, para lo cual se identificaron las fortalezas y las oportunidades, que permitió conocer si el trabajo que se realiza en cuanto a la gestión de información, ayuda a que se logren los objetivos

organizaciones. También identificó cuáles son las debilidades y las amenazas que se deben enfrentar.

**Tabla N° 7**  
**Matriz FODA de la gestión de información del COLE**

<b>Factores internos</b> <b>FORTALEZAS</b>	<b>Factores externos</b> <b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece materiales educativos altamente especializados en Administración y Negocios, para apoyar con la enseñanza.</li> <li>• Buen potencial del personal para aprender nuevas habilidades.</li> <li>• Conocimiento y experiencia del personal.</li> <li>• Facilidad de comunicación y coordinación directa con diversas áreas de la universidad.</li> <li>• Área de información para asesorar a los profesores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La trayectoria de la universidad que beneficia a la imagen del área.</li> <li>• Sistemas tecnológicos que ayudan al trabajo cotidiano.</li> <li>• Acreditación de la universidad.</li> <li>• Mayor demanda de cursos y programas de la universidad.</li> <li>• La gran cantidad de bases de datos que posee el Centro de Información y Documentación de ESAN (CENDOC).</li> </ul>
<b>Factores internos</b> <b>DEBILIDADES</b>	<b>Factores externos</b> <b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de diversas carreras, no especializados en Bibliotecología.</li> <li>• Duplicidad de recursos bibliográficos y de procesos de trabajo.</li> <li>• Carencia de capacitaciones para el desarrollo profesional.</li> <li>• Inexistencia de manuales de procedimientos.</li> <li>• Inexistencia de políticas de uso de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia en el mercado educativo.</li> <li>• Dependencia de Vicerrectorado Académico para cualquier toma de decisiones.</li> <li>• Desconocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización hacia los trabajadores de la Universidad ESAN.</li> <li>• Uso de recursos de información externos no canalizados desde los servicios de información de la universidad, por parte de los usuarios.</li> <li>• Probables reformas en la Ley Universitaria.</li> </ul>

Elaboración propia.

Una vez identificadas las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; se procedió a evaluar la situación interna y externa, con ayuda de la Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) y la Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE).

**Tabla N° 8**  
**Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)**

<b>Factores internos claves</b>	<b>Peso relativo</b>	<b>Valor</b>	<b>Resultado sopesado</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Ofrece materiales educativos altamente especializados en Administración y Negocios, para apoyar con la enseñanza.	0.12	4	0.48
2. Buen potencial del personal para aprender nuevas habilidades.	0.08	3	0.24
3. Conocimiento y experiencia del personal.	0.12	4	0.48
4. Facilidad de comunicación y coordinación directa con diversas áreas de la universidad.	0.09	3	0.27
5. Área de información para asesorar a los profesores.	0.10	4	0.40
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Personal de diversas carreras, no especializados en Bibliotecología.	0.12	1	0.12
2. Duplicidad de recursos bibliográficos y de procesos de trabajo.	0.12	1	0.12
3. Carencia de capacitaciones para el desarrollo profesional.	0.07	1	0.07
4. Inexistencia de manuales de procedimientos.	0.09	1	0.09
5. Inexistencia de políticas de uso de la información.	0.09	2	0.18
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.45</b>

Elaboración propia.

Como se observa, el resultado del promedio obtenido de la Matriz MEFI es de 2.45, cuyo valor está por debajo del promedio establecido de 2.5.; lo que indica que la situación interna es desfavorable. Por lo tanto, la organización no está aprovechando adecuadamente las fortalezas existentes y se deja influir por las debilidades, afectando el buen desempeño en las labores, y por ende en la gestión de información.

**Tabla N° 9**  
**Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)**

<b>Factores externos claves</b>	<b>Peso relativo</b>	<b>Valor</b>	<b>Resultado sopesado</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. La trayectoria de la universidad que beneficia a la imagen del área.	0.12	3	0.36
2. Sistemas tecnológicos que ayudan al trabajo cotidiano.	0.09	2	0.18
3. Acreditación de la universidad.	0.10	1	0.1
4. Mayor demanda de cursos y programas de la universidad.	0.12	4	0.48
5. La gran cantidad de bases de datos que posee el Centro de Información y Documentación de ESAN (CENDOC).	0.09	3	0.27
<b>AMENAZAS</b>			
1. Competencia en el mercado educativo.	0.12	4	0.48
2. Dependencia de Vicerrectorado Académico para cualquier toma de decisiones.	0.10	1	0.1
3. Desconocimiento de la misión, visión y objetivos de la organización hacia los trabajadores de la Universidad ESAN.	0.12	4	0.48
4. Uso de recursos de información externos no canalizados desde los servicios de información de la universidad, por parte de los usuarios.	0.08	2	0.16
5. Probables reformas en la Ley Universitaria.	0.06	1	0.06
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.67</b>

Elaboración propia.

Como se observa, el resultado del promedio obtenido de la Matriz MEFE es de 2.67, cuyo valor está sobre el promedio establecido de 2.5.; lo que indica que la situación externa es favorable. Por lo tanto, la organización está aprovechando de forma adecuada las oportunidades que están debajo de las amenazas.

En conclusión, se demuestra que si se desea generar una ventaja competitiva, la gestión de información debe mejorarse internamente, por lo que se debe aprender a manejar las debilidades apoyándose en las fortalezas. De acuerdo a esto, se propone evaluar de forma detallada los factores internos con la aplicación de auditorías de información que detecten específicamente los problemas, así poder cambiar esa situación y al fin alcanzar la ventaja competitiva.

### 3.3.2 Aplicación del Modelo de Auditoría de Información de Soy

La auditoría de la información se enmarca en el ámbito de las empresas, con el objetivo de determinar el beneficio que tiene esta en cuestión de su competencia, analizando cada aspecto que involucra a la organización: actividades básicas y de soporte, tecnología, personas y procesos que crean valor y otros elementos ya mencionados en el capítulo anterior. En este trabajo, el proceso de auditoría de la información vinculó una serie de aspectos para reflexionar, siguiendo las fases que se detallan a continuación:

**Tabla N° 10**  
**Fases de la auditoría de la información del presente trabajo**

<b>Análisis</b>	<b>Recopilación</b>	<b>Proceso de los datos</b>	<b>Presentación de los resultados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de los 5 parámetros del modelo (a través de la documentación del área y experiencia de trabajo).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recogida de datos (aplicación del cuestionario).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretación de los resultados del cuestionario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe final y recomendaciones.</li> </ul>

Elaboración propia.

#### 3.3.2.1 Primera fase: análisis

##### a) Metodología

Se analizaron los cinco parámetros propuestos en el *Modelo de Soy* para conocer los aspectos que involucran a la información del área de estudio.

Toda esta información se obtuvo de la documentación del COLE y del conocimiento que se tiene de las actividades cotidianas, producto de la experiencia de trabajo.

**Tabla N° 11**  
**Parámetros analizados del presente trabajo**

<b>Recursos de información</b>	<b>Guardianes, usuarios y propietarios de información</b>	<b>Flujos de información e interacciones</b>	<b>Tecnologías y sistemas de soporte</b>	<b>Relación coste-beneficio</b>
Contenidos y contenedores informacionales.	Aquellos que responden sobre la gestión y la posición de información.	Averiguar quién proporciona la información, a quién y cómo.	Aplicación de tecnologías a la información del área.	Estimación de costes actuales y del valor de la información.

Elaboración propia.

## **b) Análisis de los parámetros**

### **1. Recursos de información**

- Identificación**

Los recursos son los medios o elementos de los que dispone la organización para llevar a cabo las tareas del área. Así, los recursos que posee el COLE y en los que se apoya son de tipo bibliográfico, electrónico, tecnológico y humanos:

**Tabla N° 12**  
**Recursos de información disponibles**

<b>Bibliográficos</b>	Libros y folletos (lecturas), manuales y guías, revistas y publicaciones especializadas, documentos normativos, información de la empresa, literatura gris (congresos), información jurídica, tesis/proyectos, prepublicaciones, normas de estándares, informes técnicos, datos numéricos, estudio de casos, diapositivas de clases.
<b>Electrónicos</b>	Bases de datos, web, repositorio, catálogos, CD ROM, internet, intranet.
<b>Tecnológicos</b>	Computadoras, impresoras, escáner.
<b>Humanos</b>	Personal que labora en el área, contactos personales, intermediarios de información (documentalistas, buscadores, etc.), asesores profesionales.

Elaboración propia.

De entre todos los señalados, los recursos bibliográficos son los que poseen mayor valor, ya que se cuenta con material exclusivo para el desarrollo de las clases, especialmente los desarrollados por los profesores (casos de estudio, literatura gris y artículos de revistas). Todo este material tiene un valor intangible para la organización; y por ende un valor agregado.

- **Localización**

Los recursos señalados anteriormente se ubican dentro de ESAN, se debe indicar que para el análisis de este ítem se enfocará en los recursos de información bibliográficos y electrónicos; algunos son recursos internos, es decir pertenecientes exclusivamente al COLE; y algunos recursos externos, que no son exclusivos del COLE; sin embargo se consideran, ya que, son consultados diariamente para el cumplimiento de las funciones del área.

Los recursos internos con los que cuenta el área tienen una gran demanda, a diferencia de los recursos externos, estos no están a disponibilidad de cualquier persona y la información que se obtiene del repositorio interno y del catálogo, solo es manejado por los integrantes del COLE. Solo cuando es solicitado por los profesores se les otorga la información necesaria, siempre con la autorización del jefe o autores de dichos documentos, para proteger la información que se posee.

**Tabla N° 13**  
**Localización de los recursos de información**

Recursos internos (COLE)	Recursos externos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libros y folletos (lecturas), manuales y guías, revistas, publicaciones especializadas, documentos normativos, información de la empresa, literatura gris (congresos), información jurídica, tesis/proyectos, prepublicaciones, normas de estándares, informes técnicos, datos numéricos, estudio de casos, diapositivas de clases.</li> <li>• Repositorio</li> <li>• Catálogo del área</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CENDOC: bases de datos, catálogo de biblioteca, libros y revistas de la biblioteca.</li> <li>• Otras instituciones: préstamos interbibliotecarios.</li> <li>• Profesores</li> <li>• Intranet de Esan</li> <li>• Web</li> </ul>

Elaboración propia.

- **Responsables**

La responsabilidad de la recopilación y búsqueda de la información de los recursos señalados, está bajo la obligación de cada integrante del COLE y la entrega de información al área a cargo de las coordinaciones.

Cabe señalar que en el manual de organización y funciones (MOF) no está correctamente definido las actividades de gestión de la información, por lo que los integrantes muchas veces actúan de acuerdo a favores solicitados o porque consideran que es la forma correcta de hacer.

- **Contenido de la información**

La documentación académica que forma parte de los programas educativos establecidos en la Universidad ESAN, comprenden libros, lecturas seleccionadas de temática especializada, casos de estudio; y cualquier otra documentación requerida para la conformación de los cursos. Cuyo contenido es de temática de: administración y negocios, logística, leyes y otros aspectos normativos, tecnología, investigación y desarrollo, recursos humanos, regulaciones y finanzas.

Con respecto a la documentación generada de los procesos logísticos del área, el contenido es referente a las compras y documentación de la empresa.

- **Gestión de los recursos de parte de los responsables**

Las personas encargadas ejecutan las actividades de gestión de materiales, digitalización y distribución de la información requerida de los diferentes cursos de los programas. Muchas veces solo seguidos de criterios personales y en base a la experiencia de trabajo. No existe un documento que regule su adecuada gestión.

- **Definición de los recursos por parte de los usuarios y su modo de uso**

En referencia a los usuarios directos, que son las coordinadoras y profesores, los recursos de información son definidos como un valor intangible y de suma importancia para el desarrollo del conocimiento. Por otra parte, los usuarios finales del COLE vienen a ser los estudiantes de los diferentes programas de posgrado de la universidad, pues ellos reciben el producto (*pioneer* con los materiales de clase).

La información proporcionada en el área es presentada a los usuarios como un servicio (servicio de entrega de materiales de estudio), y se identifica que el respectivo material consignado en el *pioneer* es complemento para profundizar las clases. El uso de estos recursos es académico y se distribuye de acuerdo a un plan de trabajo que se maneja en el área.

- **Detección de otras personas que pueden emplear los recursos y no lo hacen**

Los profesores -en su mayoría- son el claro ejemplo de personas que podrían acceder a los recursos que posee el COLE, sin embargo, se detectó que muchos no lo hacen por el desconocimiento de las funciones del área y la existencia de esta. Confundían las actividades que se realizan en el COLE con actividades que se realizan en la Biblioteca (CENDOC).

Se debe aclarar que entre el COLE y el CENDOC, no hay una relación directa, ambas áreas provienen de diferentes dependencias, diferente ubicación, diferentes funciones y poseen diferentes recursos.

## 2. Guardianes, usuarios y propietarios de la información

- **Lugar que ocupan en la estructura de la organización**

El COLE es una dependencia del Vicerrectorado Académico de la Universidad ESAN, exclusivo de la unidad de posgrado. Cuyos integrantes están sujetos bajo la normativa de esta área.

- **Personas a quienes se reporta la información y la especialidad de los miembros**

Según la estructura del área, luego de la finalización del proceso de trabajo, cada asistente reporta a quien corresponda la información generada: coordinador general, profesores, alumnos, jefe del área de abastecimiento, jefe del taller de impresiones o jefes inmediatos.

En las tres sub-áreas que integran el COLE, los asistentes que apoyan en el trabajo son de diferentes especialidades: bibliotecólogos, historiadores del arte, administradores, economista, ingeniero industrial y técnico en Informática. Tal como se especifica en la siguiente tabla:

**Tabla N° 14**  
**Especialidad de los integrantes**

Sub-área	Cargo	Especialidad
COLE Materiales	4 Asistentes de Gestión de Materiales	2 Bibliotecólogos 2 Historiadores del Arte
	2 Asistentes de Control de Calidad	1 Bibliotecólogo 1 Ingeniero Industrial
COLE Distribución	2 Asistentes de Distribución	2 Administradoras
	1 Asistente de Logística	1 Economista
COLE Digitalización	1 Asistente de digitalización	1 Técnico en informática

Elaboración propia.

- **Formación en gestión de la información que poseen**

Solo los Bibliotecólogos están entrenados en gestión de la información, no obstante, todos los integrantes participan de este proceso, porque forma parte de su actividad laboral.

- **Contactos y el papel de otros profesionales**

Los contactos externos son los distribuidores y proveedores de información; quienes proporcionan al COLE los recursos de información que deben ser entregados a los alumnos como material educativo para el desarrollo de las clases: libros y casos extranjeros pagados.

Los contactos internos, son los mismos empleados, quienes juegan un papel importante en la administración de la información, dedican buena parte de su jornada laboral a asimilar, sintetizar, agregar, procesar, tabular y dar forma a la información variada proveniente de las diversas fuentes y canales dentro del área.

Además, el proceso de trabajo involucra la interacción con: especialistas de otras áreas y profesores principales de la institución (economistas, administradores, ingenieros, psicólogos organizacionales, etc.).

**En cuanto a los usuarios de la información, su segmento se estudia a partir de:**

- **Identificación de los usuarios y el uso que le dan a la información**

Los usuarios directos del trabajo que realiza el COLE son la Coordinación General, Coordinaciones de las Regiones y de Lima, profesores y alumnos. En la tabla siguiente se detalla, para qué utilizan la información:

**Tabla N° 15**  
**Usuarios del COLE**

<b>Coordinación General</b>	<b>Coordinaciones regionales y de Lima</b>	<b>Profesores</b>	<b>Alumnos (usuario final)</b>
Uso de la información para: Ofrecer servicios y productos de calidad	Uso de la información para: Ofrecer servicios y productos de calidad	Uso de la información para: Actualización de bibliografía que soporta su syllabus.  Responder a necesidades que se genera en el desarrollo de los cursos	Uso de la información para: Profundizar los temas de las clases.

Elaboración propia.

Es importante resaltar que el área no posee una política de uso de la información, un documento que debe ser de vital importancia por el tipo de información exclusiva que se posee; para protegerla de su uso indiscriminado, de las transferencias no adecuadas, de su divulgación a la competencia y protección de derechos de autor.

- **Contacto que mantienen con los gestores de la información**

Dentro de la organización se posee una lista de contactos (nombre, anexo y correo) para solicitar al COLE cualquier información referente al trabajo de los materiales educativos impartidos. El contacto con los gestores de información se hace por medio de correo electrónico, internet, intranet y vía telefónica.

### **3. Los flujos de información e interacciones**

- **Relación entre los destinatarios y proveedores de información**

Existe una relación directa, desde el momento en el que se le asigna al asistente de materiales el trabajo de un syllabus de un programa de posgrado.

Varios de los proveedores de información de la misma universidad (profesores) hacen también el papel de usuarios del COLE. Según la siguiente tabla, se identifican a los proveedores internos y externos:

**Tabla N° 16**  
**Proveedores de información**

<b>Proveedores internos</b>	<b>Proveedores externos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación general.</li> <li>- Coordinaciones regionales y de Lima.</li> <li>- Profesores.</li> <li>- Dirección administrativa.</li> <li>- CENDOC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proveedores de material académico (impresiones, fotocopias, casos de estudios, libros).</li> </ul>

Elaboración propia.

- **Discusión de las necesidades de información**





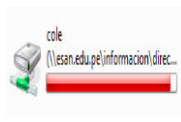










Cualquier necesidad o requerimiento con respecto al material del programa de posgrado trabajado, es de conocimiento para todos los integrantes del área por medio del correo institucional. Las dudas suscitadas con respecto a una referencia bibliográfica no ubicada, realizar alguna corrección o cualquier interrogante proveniente del trabajo de los syllabus es respondido y autorizado por los coordinadores, que son el nexo entre el COLE y los profesores.

#### **4. Tecnologías y sistemas de soporte al uso de información**

- **Aplicación de la tecnología de la información**

El COLE cuenta con diversas aplicaciones tecnológicas que son de uso frecuente en el trabajo diario, necesariamente es indispensable trabajar desde las diversas plataformas tecnológicas, porque en ellas está soportada toda la información.

**Tabla N° 17**  
**Participación tecnológica en las operaciones del COLE**

<b>EduTiva</b>	<b>Laserfiche</b>	<b>Adobe Acrobat</b>	<b>PaperPort</b>	<b>Carpetas compartidas</b>
				
Base de datos de los cursos y horarios de ESAN.	Repositorio documental.	Convertidor a pdf.	Software de limpieza y organización de documentos.	Compartir información dentro del área, para acceder desde una sola carpeta.
<b>Catálogo interno</b>	<b>Esan Virtual</b>	<b>Redes y servidores</b>	<b>Internet / Intranet</b>	<b>Teléfonos</b>
				
Descripción bibliográfica y referencias APA.	Aula virtual en donde se coloca el material de los cursos.	Intercambio de información de un equipo a otro.	Acceso a red.	Comunicación entre áreas
<b>Computadoras</b>	<b>Office</b>	<b>Impresoras</b>	<b>Escáner</b>	<b>Bases de datos científicas</b>
				
Equipos de almacenamiento para los trabajos cotidianos.	Edición de textos y datos estadísticos.	Para la diversa documentación que se requiera.	Transformación de documentos físicos a formato digital.	Búsqueda especializada.

Elaboración propia.

Estas tecnologías se encargan de centralizar y gestionar los requerimientos e incidentes como primer nivel de soporte (vía teléfono o correo electrónico); desde su recepción, registro, atención, derivación y seguimiento. Así mismo, son herramientas de ayuda para verificar y monitorear el cumplimiento de los procedimientos y normas internas en los servicios que se brindan dentro del área.

- **Importancia con las tareas que hay que desarrollar**

Permiten proporcionar la información necesaria y oportuna para el desarrollo de las operaciones. De este modo, son responsables de organizar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con el desarrollo, mantenimiento y operación de los sistemas de información.

- **Facilidad de uso y fiabilidad**

Las herramientas tecnológicas usadas en el COLE tienen una interfaz muy amigable y tienen gran capacidad de almacenamiento.

Las tecnologías de información asegurarán la óptima utilización de los recursos de software y hardware, son adaptables a las necesidades de información del área.

- **Compatibilidad con otros sistemas**

Es posible trabajar a la par con otras herramientas tecnológicas, ya que si es necesario analizar algún dato se puede exportar información. Las herramientas de más compatibilidad con las que se trabaja son: Esan Virtual, Eduativa y *Laserfiche*; que están conectadas y se sincroniza información cuando es necesario.

- **Decisiones de adquisición de tecnología**

En primer lugar, en coordinación con la jefa del área y los asistentes del COLE, se analiza la posible adquisición de herramientas tecnológicas; al llegar a una conclusión se presenta una propuesta; sin embargo, la decisión final de la adquisición está a cargo de la Gerencia de Tecnología de Información (Esan

Data); encargada de organizar y administrar las actividades relacionadas con la implementación, mantenimiento y operación de los sistemas, hardware y comunicaciones, para facilitar y apoyar las tareas administrativas, operativas y de control de las diversas áreas.

Los sistemas deben adaptarse a las necesidades de los usuarios de la organización para apoyarlos en el quehacer del trabajo.

- **Responsable de gestión de tecnología y la relación entre los gestores de información y los responsables de tecnología**

Las tecnologías son gestionadas a nivel administrador por la Gerencia de Tecnología de Información (Esan Data) y a nivel usuario por cada integrante del COLE. La relación radica en el soporte tecnológico, ya que los gestores de información necesitan muchas veces de ayuda de los responsables de tecnología para resolver inquietudes de los sistemas de información que se manejan en el área.

## **5. Relación costes-beneficios de la información**

- **Costes relacionados con la información**

El coste de adquirir, gestionar y proporcionar información; el coste que supone para las operaciones de la empresa el reconocer u optimizar los flujos de información. Estos costes no son equivalentes de forma directa, es decir, los costes de oportunidad de acceso a los recursos de información no se pueden comparar directamente con los costes de adquisición y de gestión.

- **Contabilización del ahorro derivado de la disponibilidad y uso de información en términos de disminución del riesgo, orientación hacia la reducción del tiempo del personal a estas tareas, etc.**

Antes de la existencia del COLE, el trabajo de información era hecha por las coordinaciones de los programas de posgrado; el personal encargado no tenía habilidades en el uso de información, con lo que el tiempo de trabajo en cada material era alto. El tiempo que deberían haber usado en realizar otras actividades la perdían en búsqueda de lecturas, libros y otros. Por esta problemática se propuso la creación del COLE; que consiguió agilizar los procesos.

- **Evaluación de los recursos de información en relación con el alcance de los objetivos corporativos**

Los recursos que posee el área ayudan en la investigación, enseñanza y difunden el conocimiento; actividades que se vinculan con la misión y la visión de la organización; es decir, la información que se posee, al ser gestionada adecuadamente cumple con los objetivos de la Universidad ESAN.

- **Valoración de la información**

En esta etapa se detectó que la información es percibida como valiosa por parte de los integrantes del área y que su rápida recuperación ayuda con las funciones de los miembros del COLE; también se detectó que información está infrautilizada; utilizada en la medida suficiente o sobreutilizada.

- **Existencia de capital intelectual (conocimientos, saber hacer, ideas e iniciativa) como elemento motor del negocio**

El *know-how* adquirido en la forma de trabajo por la experiencia en la elaboración de cada syllabus y la capacidad para revolver problemas de información. El capital intelectual del área le da un valor agregado a la organización, el plus que le permite sobresalir entre la competencia.

### **C) Conclusiones de la primera fase**

Como se evaluó anteriormente, lo obtenido en esta primera fase -los parámetros analizados- permitió conocer de forma detallada y objetiva sobre los factores clave del área de estudio (COLE): recursos de información, usuarios y guardianes de información, flujos de información, tecnologías y el costo-beneficio.

Todos los factores clave se enfocan a conocer qué posee el área con relación a la información, qué hace con la información y en qué medida esta ayuda a alcanza los objetivos. Es decir, se identifica la interrelación entre la organización y el entorno inmediato.

Esta fase es el punto de partida para analizar el factor interno de la gestión de información, que junto al análisis de las fases siguientes ayudarán a determinar si se logra una ventaja competitiva.

### **3.3.2.2 Segunda fase: recopilación**

#### **a) Metodología**

Con el propósito de conocer de forma más detallada el proceso de la información dentro del COLE, se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario. La

información obtenida sirvió para analizar las variables de *flujos de información* (entrada procedente del entorno, movimiento de la información y salida); *recursos de información* (fuentes, servicios, sistemas, personas, *hardware* y tecnologías); y, *necesidades y uso de la información* (requerimientos de información y su utilización adecuada o inadecuada).

El cuestionario constó de 15 preguntas, cuyas preguntas en su mayoría fueron de tipo cerradas, sobre la base de la escala de *Likert*, para facilitar el posterior procesamiento y tabulación de los datos recogidos. Aquellas preguntas de respuesta abierta, fueron sometidas a un análisis cualitativo que sirvió para complementar los resultados obtenidos.

El instrumento fue remitido vía *online* y se realizó durante el mismo día a todos los trabajadores en la respectiva área de trabajo, brindándoles antes unas breves indicaciones generales sobre las preguntas, así como la solución a dudas que surgieron con respecto a algunos ítems.

Se debe aclarar que el cuestionario es un instrumento validado y anteriormente aplicado en un trabajo similar; tomado de la investigación de González (2007), cuya referencia es citada en los antecedentes del presente informe profesional (ver Anexo N° 1).

## **b) Población**

El cuestionario se aplicó a los 10 trabajadores que conforman el personal del Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, tanto del turno tarde como el de mañana. Por lo reducido de la población se aplicó un muestreo censal.

### c) Interpretación de los resultados

Los resultados mostraron una serie de situaciones, tanto positivas como negativas con respecto a las interrelaciones y los flujos de información, conocer los elementos relacionados con el uso de la tecnología, los parámetros de valoración de la información y su manejo en el área de trabajo del COLE; generalmente estas preguntas responden a la subjetividad de los encuestados.

Así mismo, al finalizar el análisis de cada variable por separado, se consideró mostrar los resultados recopilados en su respectivo cuadro para identificar el porcentaje de las respuestas.

- **Primera variable: flujo de información**

En relación al cuestionario, las preguntas del 1 al 7 son las que responden a esta variable. En este intervalo se observa en su mayoría la existencia de preguntas de opciones múltiples y abiertas, que recogen información relevante de forma subjetiva, relacionadas directamente con indicadores que analizan el flujo informativo:

**Tabla N° 18**  
**Primera variable e indicadores**

Variable	Indicadores
<b>Flujo de información</b>	Formato apropiado
	Intercambio eficiente
	Información electrónica organizada
	Flujo de información regulado

Elaboración propia.

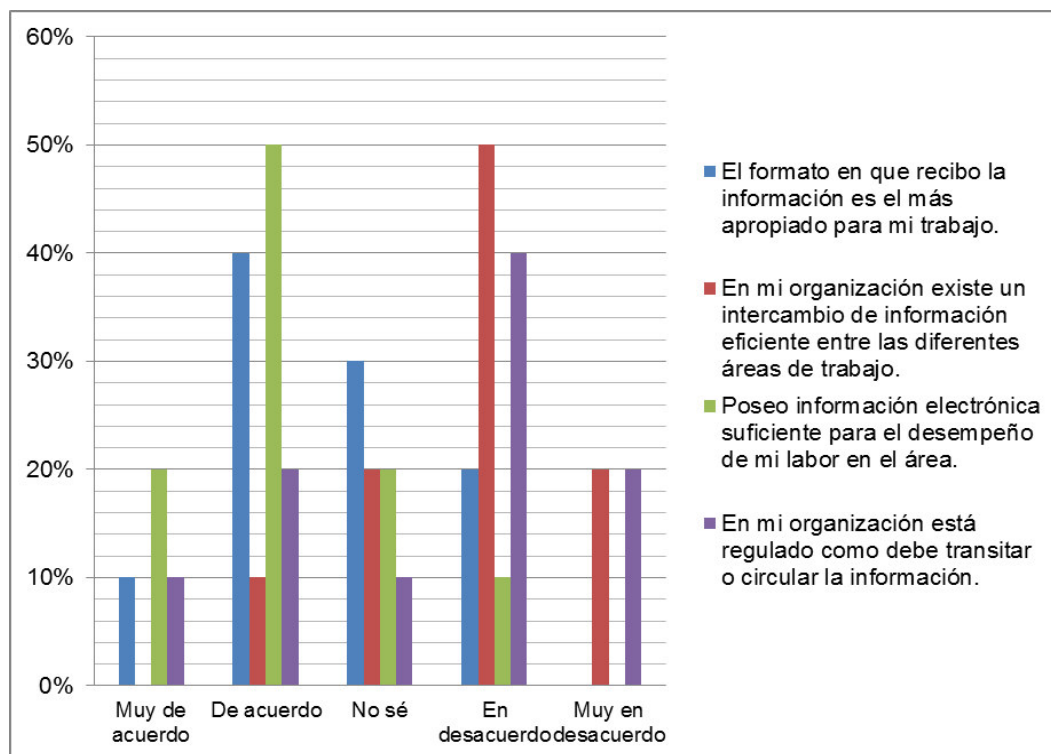
A continuación se detallan los resultados cualitativos de esta primera variable:

**Tabla N° 19**  
**Variable: flujo de información (FI)**

Preguntas asociadas	Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
FI1: El formato en que recibo la información es el más apropiado para mi trabajo.	10% (1)	40% (4)	30% (3)	20% (2)	0% (0)
FI2: En mi organización existe un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas de trabajo.	0% (0)	10% (1)	20% (2)	50% (5)	20% (2)
FI3: Poseo información electrónica suficiente para el desempeño de mi labor en el área.	20% (2)	50% (5)	20% (2)	10% (1)	0% (0)
FI4: En mi organización está regulado como debe transitar o circular la información.	10% (1)	20% (2)	10% (1)	40% (4)	20% (2)

Elaboración propia.

**Gráfico N° 4**  
**Variable: flujo de información**



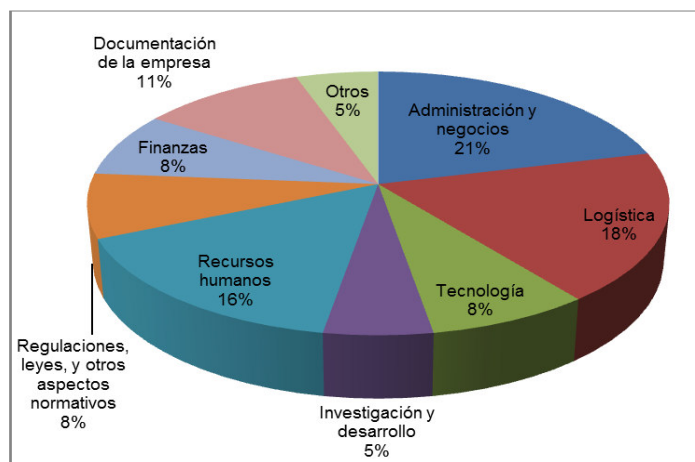
Elaboración propia .

Como se puede observar de forma general, los aspectos positivos corresponden a la respuesta “de acuerdo”. Entre ellos, el primer ítem, referido al formato apropiado de información (40%), lo cual podría significar que su valoración es debido a que se prefiere el formato digital por la facilidad que implica su transferencia y modificación. En lo que respecta al tercer ítem, sobre la organización de la información electrónica, predomina también la respuesta “de acuerdo” (50%), posiblemente porque el área trata de apoyar en proporcionar los recursos necesarios para la comodidad en el trabajo de los integrantes. Esta incluye la forma en que cada integrante organiza la información con la que trabaja, mediante carpetas privadas en sus computadoras, una carpeta pública del área de trabajo y la creación de bibliotecas personales digitales; que permiten acceder de forma más efectiva a la información.

Los aspectos negativos corresponden a la respuesta “en desacuerdo”; entre estas, alusivas al segundo ítem, acerca del intercambio de información eficiente entre las áreas (50%), lo cual evidencia un aspecto perjudicial que podría ser resultado de fallas en la comunicación y coordinación que existe entre el COLE y otras áreas; tal vez sea necesario, apoyarse de reuniones constantes e indicaciones mediante correos electrónicos, para establecer plazos en las tareas asignadas. Finalmente, el cuarto ítem, sobre la regulación del tránsito de la información (40%), aparentemente fue señalado porque la circulación informativa no está sujeta a ningún diagrama de flujo, en donde se pueda analizar de forma detallada el proceso que implica la transferencia de la información en el área y con otras externas al COLE.

A continuación, se mostrará gráficamente los resultados más resaltantes, vinculados a la variable analizada:

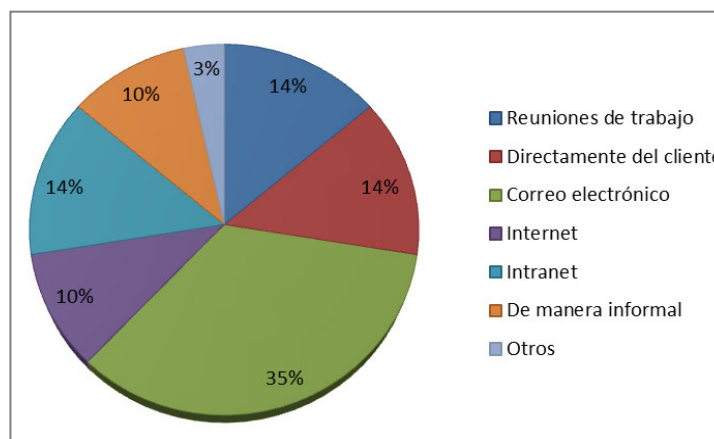
**Gráfico N° 5**  
**Tipo de información suministrada**



Elaboración propia

Este resultado está relacionado con el primer indicador y permite conocer el tipo de información que los integrantes del COLE aportan a las demás áreas de trabajo de la universidad, en el quehacer del trabajo diario y en cumplimiento del servicio. Se puede identificar además, que debido al ámbito empresarial de la Universidad ESAN, en su mayoría (21%), se suministra información de temática administrativa y de negocios; por lo que, esta información es valiosa para la empresa, y el contenido de ella genera fortalezas.

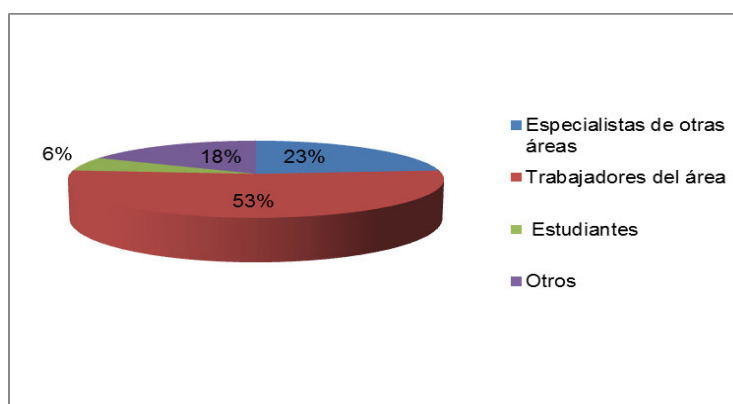
**Gráfico N° 6**  
**Vías de información**



Elaboración propia.

Resultado relacionado con el segundo y tercer indicador. Según los datos, la información que se suministra, se obtiene en un alto porcentaje vía correo electrónico (35%), debido a que se considera que es un medio rápido y de mayor difusión; este muchas veces ha representado un respaldo y se precisa que toda información que se envía, obligatoriamente debe ser indicada por este medio, con copia a los interesados del tema. Por otro lado, las vías de uso moderado - *internet, intranet* y de manera informal- representan no tan certeras al momento de validar información.

**Gráfico N° 7**  
**Intercambio de información**

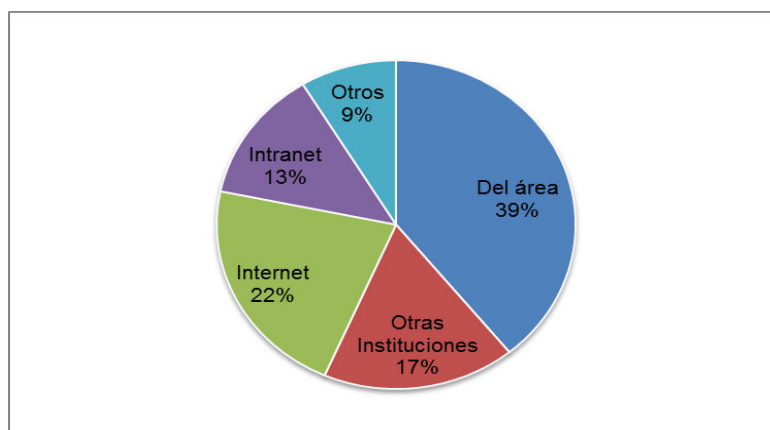


Elaboración propia.

En detalle, en este resultado relacionado con el segundo y cuarto indicador, se observa que las personas claves del área, es decir, los mismos trabajadores del COLE (53%) poseen un conocimiento amplio, producto a la experiencia que alcanzaron en el transcurso de su trabajo diario. Por tal razón, se confía de su amplio conocimiento, para compartir con los demás miembros su trabajo e intercambiar información relevante para sus actividades.

La forma de intercambio de información debería incluir todas estas vías y sería recomendable que cada vía complemente a la otra, para que la información sea más confiable.

**Gráfico N° 8**  
**Procedencia de la información consultada**



Elaboración propia.

Debido a que dentro del área los recursos de información que se posee, están completamente disponibles para su uso; y por el tiempo de la creación del COLE, en el que se ha ido implementando y adquiriendo recursos de información confiable; se opta como primer lugar de consulta la propia área (39%). Este resultado responde al tercer y cuarto indicador.

Además, se debe señalar que el sistema del COLE ha permitido organizar adecuadamente la información que se posee; por medio de repositorios y catálogos de búsqueda.

- **Segunda variable: recursos de información**

En primer lugar, se debe aclarar que se consideró el nombre de la variable “recursos de información” tal como lo propone el instrumento aplicado, a pesar de que los indicadores solamente analizan a las tecnologías de información.

En relación al cuestionario, las preguntas del 8 al 14 son las que responden a esta variable. En este intervalo se observa en su mayoría la existencia de

preguntas cerradas, que recogen información relevante de forma subjetiva para el análisis de los recursos de información.

**Tabla N° 20**  
**Segunda variable e indicadores**

Variable	Indicadores
<b>Recursos de información</b>	Tecnologías apropiadas
	Impacto positivo de las tecnologías
	Renovación de las tecnologías
	Uso adecuado de las tecnologías

Elaboración propia.

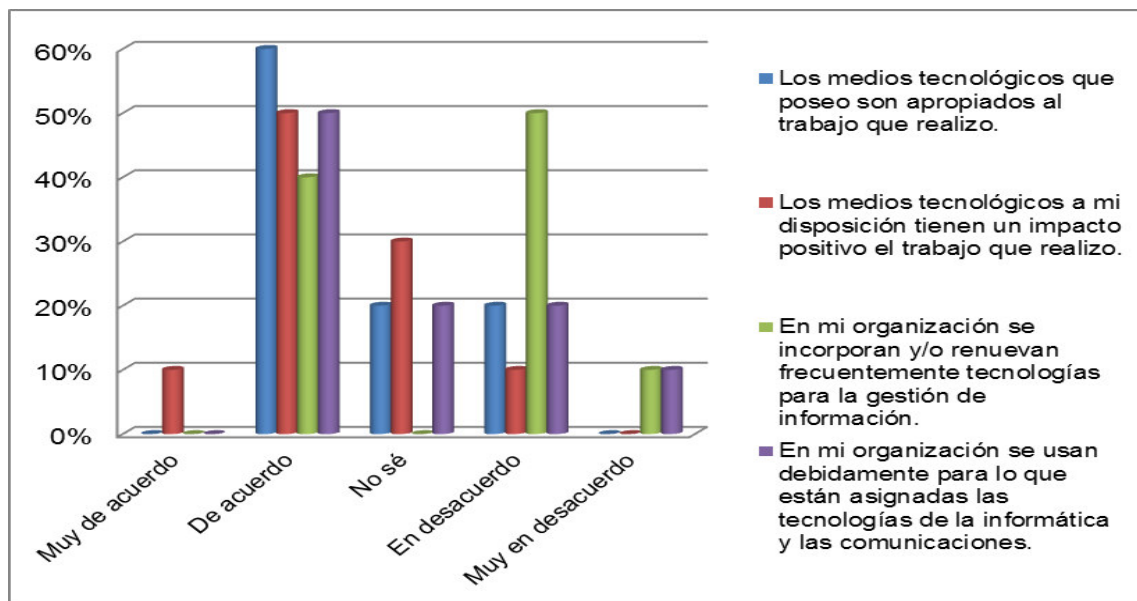
A continuación se detallan los resultados cualitativos de esta segunda variable:

**Tabla N° 21**  
**Variable: recursos de información (RI)**

Preguntas asociadas	Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
RI1: Los medios tecnológicos que poseo son apropiados al trabajo que realizo.	0% (0)	60% (6)	20% (2)	20% (2)	0% (0)
RI2: Los medios tecnológicos a mi disposición tienen un impacto positivo el trabajo que realizo.	10% (1)	50% (5)	30% (3)	10% (1)	0% (0)
RI3: En mi organización se incorporan y/o renuevan frecuentemente tecnologías para la gestión de información.	0% (0)	40% (4)	0% (0)	50% (5)	10% (1)
RI4: En mi organización se usan debidamente para lo que están asignadas las tecnologías de la informática y las comunicaciones.	0% (0)	50% (5)	20% (2)	20% (2)	10% (1)

Elaboración propia.

**Gráfico N° 9**  
Variable: recursos de información



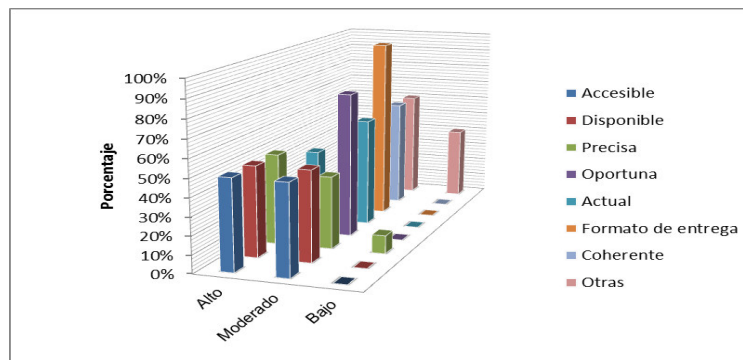
Elaboración propia.

Como se puede observar, en la segunda variable analizada, los porcentajes más altos y positivos se ven en el primer (60%), segundo (50%) y cuarto ítem (50%); estas respuestas indican “de acuerdo”. Probablemente, este resultado tenga relación a que la universidad quiere competir apoyada en las tecnologías de información, para lo que supone invertir en recursos tecnológicos que ayuden a facilitar el trabajo en cada área. Tal es el caso del COLE, en donde las herramientas tecnológicas son necesarias y catalogadas como apropiadas para el trabajo cotidiano, ya que responden a solucionar problemas como búsqueda de información (repositorio interno *Laserfiche*, *EduTiva* y catálogo del COLE); cuyo uso evidencia un impacto positivo si se trabaja adecuadamente con ellos.

Sin embargo, debido al constante cambio de las tecnologías de información y comunicaciones, es difícil invertir en las tecnologías al mismo ritmo en el que estas van cambiando; lo que genera que no sea tan frecuente la adquisición de herramientas tecnológicas de última generación. Por tal motivo, es probable que el porcentaje mayor (50%) obtenido en el tercer ítem, indique “en desacuerdo”.

A continuación, se mostrará gráficamente los resultados más resaltantes, vinculados a la variable analizada, específicamente relacionadas a las fuentes de información:

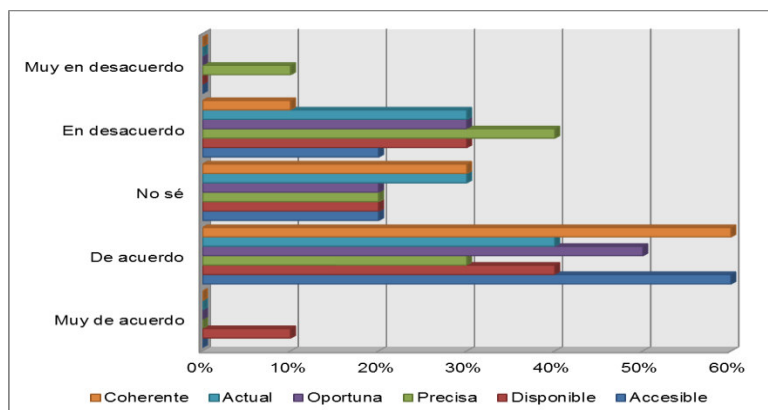
**Gráfico N° 10**  
**Selección de fuentes de información**



Elaboración propia.

En el presente gráfico se evidencia que la selección de las fuentes es valorada por sus integrantes por el formato (90%) y lo oportuno de la información (60%); seguramente, esta elección se deba a que el formato de fácil tratamiento para el trabajo en el COLE es el digital y ubicarlo en el momento adecuado es vital.

**Gráfico N° 11**  
**Valoración de la información que se recibe**



Elaboración propia.

Se observa que lo negativo va dirigido a que la información que recibe el COLE para realizar su labor dentro de la organización, generalmente no está disponible (40%) y no es oportuna (50%). Seguramente esto influye en que muchas veces los recursos que solicitan los usuarios del COLE es información que requiere un costo, es decir comprarlos desde alguna plataforma de internet, lo que dificulta su uso y no se obtiene en el momento necesario; así genera demoras en el quehacer del trabajo.

- **Tercera variable: necesidades y uso de la información**

En referencia al cuestionario, la pregunta 15 es la que responde a esta variable. Se observa la existencia de preguntas cerradas, que recogen información relevante de forma subjetiva para el análisis de la necesidad y uso de la información.

**Tabla N° 22**  
**Tercera variable e indicadores**

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Necesidades y uso de la información</b>	Información acorde a las necesidades
	Información sencilla y fácil de entender
	Información accesible
	Información actualizada
	Mejora la gestión del puesto
	Solicitudes fuera de lo establecido
	Solicitan información poco útil
	Capacitación en Informática
	Recibo la información requerida para la mejora continua

Elaboración propia.

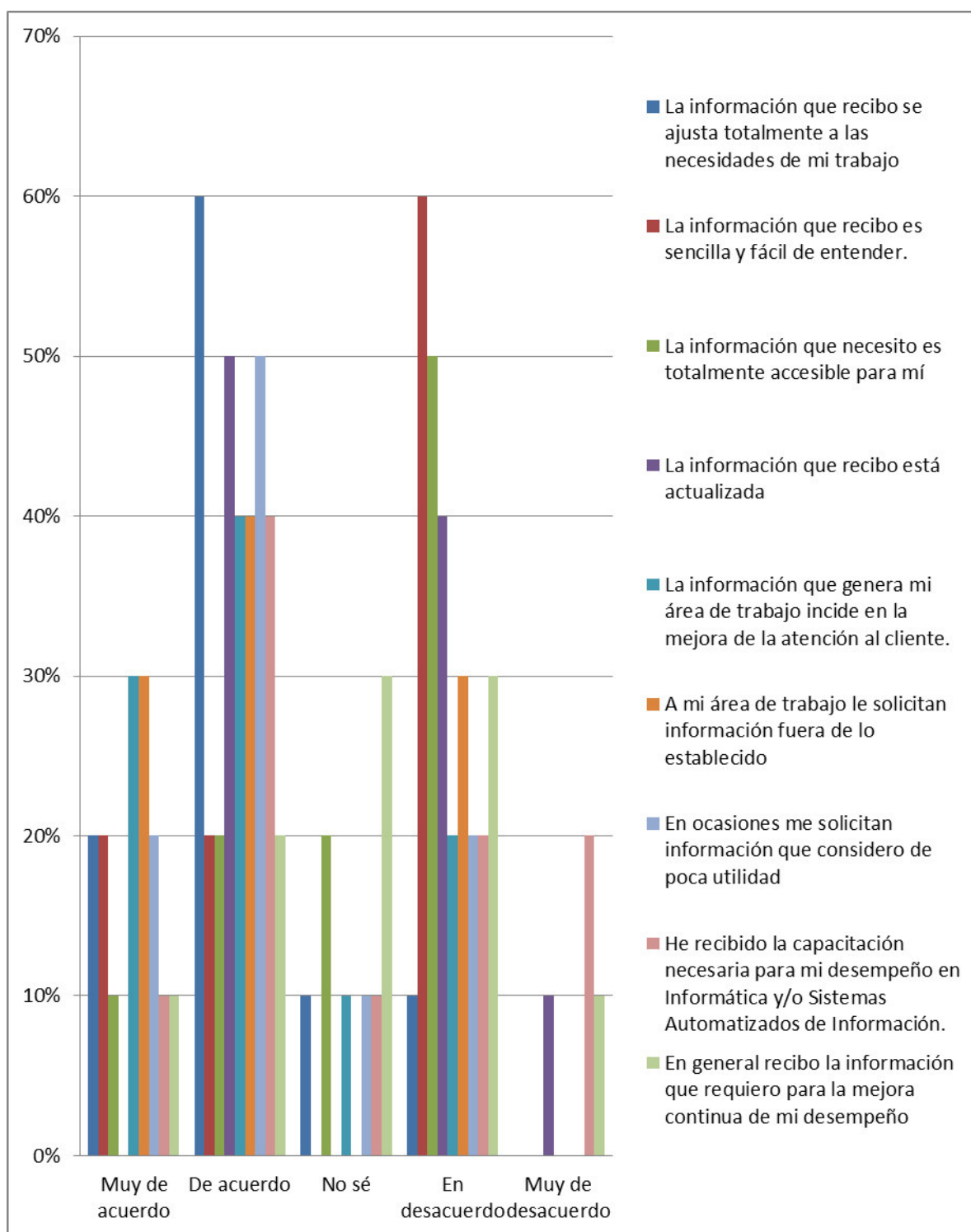
A continuación se detallan los resultados cualitativos de esta tercera variable:

**Tabla N° 23**  
**Variable: necesidades y uso de la información (NUI)**

<b>Preguntas asociadas</b>	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>No sé</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
NUI1: La información que recibo se ajusta totalmente a las necesidades de mi trabajo	20% (2)	60% (6)	10% (1)	10% (1)	0% (0)
NUI2: La información que recibo es sencilla y fácil de entender.	20% (2)	20% (2)	0% (0)	60% (6)	0% (0)
NUI3: La información que necesito es totalmente accesible para mí	10% (1)	20% (2)	20% (2)	50% (5)	0% (0)
NUI4: La información que recibo está actualizada	0% (0)	50% (5)	0% (0)	40% (4)	10% (1)
NUI5: La información que genera mi área de trabajo incide en la mejora de la atención al cliente.	30% (3)	40% (4)	10% (1)	20% (2)	0% (0)
NUI6: A mi área de trabajo le solicitan información fuera de lo establecido	30% (3)	40% (4)	0% (0)	30% (3)	0% (0)
NUI7: En ocasiones me solicitan información que considero de poca utilidad	20% (2)	50% (5)	10% (1)	20% (2)	0% (0)
NUI8: He recibido la capacitación necesaria para mi desempeño en Informática y/o Sistemas Automatizados de Información.	10% (1)	40% (4)	10% (1)	20% (2)	20% (2)
NUI9: En general recibo la información que requiero para la mejora continua de mi desempeño	10% (1)	20% (2)	30% (3)	30% (3)	10% (1)

Elaboración propia.

**Gráfico N° 12**  
**Variable: necesidades y uso de la información**



Tal como se aprecia en esta última variable, las respuestas son divididas, entre negativas y positivas.

En primer lugar en las respuestas “de acuerdo”, se puede identificar algunos aspectos positivos. Al parecer la información que se necesita para el ejercicio del trabajo (60%) es parcialmente proporcionada a cada integrante con un buen grado de satisfacción, cubriendo sus necesidades; de igual forma, el poseer información actual (50%) ayuda al buen desempeño. Entre estos, el más importante, porque se relaciona con los objetivos organizacionales, es el de la contribución en la mejora de atención al cliente (40%), pues hace referencia que el trabajo realizado en el COLE ayuda a ofrecer un mejor servicio; se destaca además la capacitación tecnológica (40%) que se realiza para contribuir al mejoramiento de las habilidades de información, que necesariamente son de competencia para el trabajo en cuestión.

Por otro lado, se muestra “en desacuerdo” con la sencillez y facilidad para entender la información (60%), la restricción en el acceso (50%) que afectan en la culminación de las tareas asignadas; ya que, generalmente la información con la que se trabaja es de suma urgencia y en el momento requerido se encuentra trabas para su ubicación. Se debe resaltar que los problemas más frecuentes que se identificaron se vinculan con las solicitudes de última hora (40%) que retrasan la entrega oportuna del trabajo; y la solicitud de información de baja utilidad (50%), esto debido a la desactualización de cierta información, que deberá ser corregida.

#### **d) Conclusiones de la segunda fase**

En conclusión, en esta fase, los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario, permitieron conocer la valoración de las personas hacia la gestión de información en el área; detectando aspectos positivos y negativos, que serán tomadas posteriormente de referencia para mejorar el manejo de la información

dentro de área. Por otra parte, estos datos, deben ser cuantificados para alcanzar una mejor interpretación de las variables analizadas.

### 3.3.2.3 Tercera fase: proceso de los datos

Después de realizado el análisis de las tres variables: *flujos, recursos y necesidades y usos de la información*; se evaluó el puntaje de cada cuestionario de acuerdo a escalas; siendo 5 el puntaje mayor, en donde se valora de forma positiva a la gestión de información; y, 1 corresponde al puntaje menor, que orienta de forma negativa a la gestión de información. De tal forma que se cuantificaron los resultados obtenidos de la fase anterior.

**Tabla N° 24**  
**Puntaje de la escala**

<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>No sé</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
5	4	3	2	1

Elaboración propia.

Luego, fue necesario asigna un valor al puntaje de cada encuesta: alto, medio o bajo. Cuyo objetivo determinó al detalle el valor real de la gestión de la información en el área.

**Tabla N° 25**  
**Valoración del cuestionario**

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
<b>Alto</b>	55 - 75
<b>Medio</b>	34 - 54
<b>Bajo</b>	13 - 33

Elaboración propia.

**Tabla Nº 26**  
**Puntaje de cada cuestionario**

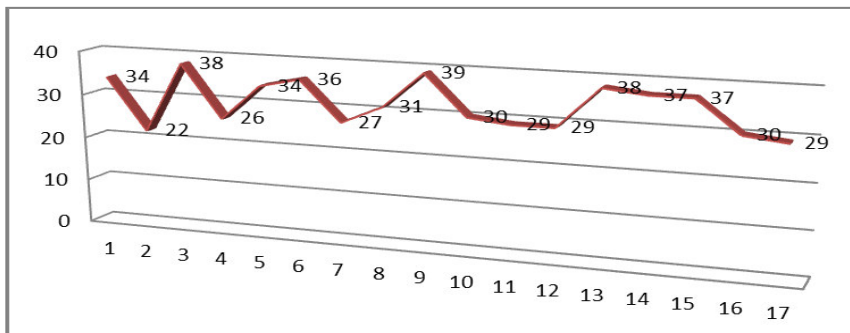
Variables	Preguntas asociadas	Entrevistados (EN)										Puntaje de cada pregunta	Nivel
		EN 1	EN 2	EN 3	EN 4	EN 5	EN 6	EN 7	EN 8	EN 9	EN 10		
Flujo de información (FI)	FI1	4	3	5	4	3	4	4	3	2	2	34	Medio
	FI2	3	4	2	3	2	1	2	2	2	1	22	Bajo
	FI3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	2	38	Medio
	FI4	4	2	5	3	4	2	2	2	1	1	26	Bajo
Recursos de información (RI)	RI1	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	34	Medio
	RI2	4	4	3	4	3	4	4	5	3	2	36	Medio
	RI3	4	2	4	4	4	2	2	2	2	1	27	Bajo
	RI4	4	3	4	4	4	3	4	2	1	2	31	Bajo
Necesidades y usos de información (NUI)	NUI1	5	4	3	4	5	4	4	4	4	2	39	Medio
	NUI2	5	4	5	2	2	2	2	4	2	2	30	Bajo
	NUI3	3	4	3	4	5	2	2	2	2	2	29	Bajo
	NUI4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	1	29	Bajo
	NUI5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	2	38	Medio
	NUI6	4	5	2	4	5	5	4	4	2	2	37	Medio
	NUI7	4	5	4	5	3	4	4	4	2	2	37	Medio
	NUI8	2	2	4	4	5	3	4	4	1	1	30	Bajo
	NUI9	3	4	4	2	3	3	5	2	1	2	29	Bajo

Elaboración propia.

a) **Conclusiones de la tercera fase**

Cabe resaltar que para obtener esta información de síntesis, se graficó los resultados para una mejor interpretación:

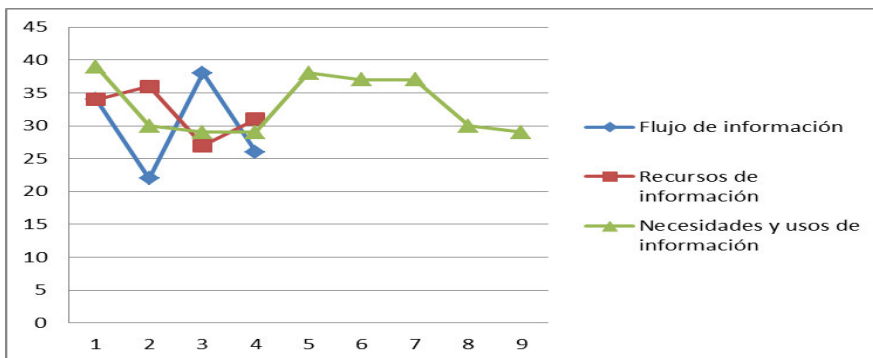
**Gráfico N° 13**  
**Rango general del puntaje de las preguntas**



Elaboración propia.

Con respecto a la interpretación de la puntuación de cada pregunta, podemos observar que el rango va desde el 39 – 22 entre un nivel medio a bajo, lo que significa que hay ciertos indicadores de las variables analizadas que deben ser tratadas a fondo para mejorar la gestión de la información dentro del área del COLE, especialmente las de nivel bajo.

**Gráfico N° 14**  
**Rango por variables del puntaje de las preguntas**



Elaboración propia.

Tal como se muestra, el nivel más bajo es el de la variable *flujo de información*, específicamente referido al intercambio de información eficiente entre las diversas áreas y la regulación del tránsito de la información; estas debido a la inexistencia de estos aspectos, según lo indican los encuestados. Además, se detectó que las vías de información y la procedencia de la información consultada más usadas para las labores, tales como el correo electrónico e internet, no siempre resultan ser las más confiables.

Por otro lado, en referencia a la variable *recursos de información*, el puntaje más bajo es respecto a la renovación frecuente de tecnología y al uso debido que se les asigna, que según la apreciación de los encuestados, estas deben responder mejor a las necesidades de la gestión de información; sin embargo, esta problemática está sujeta a la actualización de la tecnología de toda la Universidad ESAN, por lo que el área está limitada en este aspecto. Por otra parte, el punto preocupante de esta variable analizada, son las fuentes de información que posee el COLE, mostrando debilidad en la forma de seleccionar la información adecuada y su valoración, específicamente dificultades en su precisión, acceso y actualización.

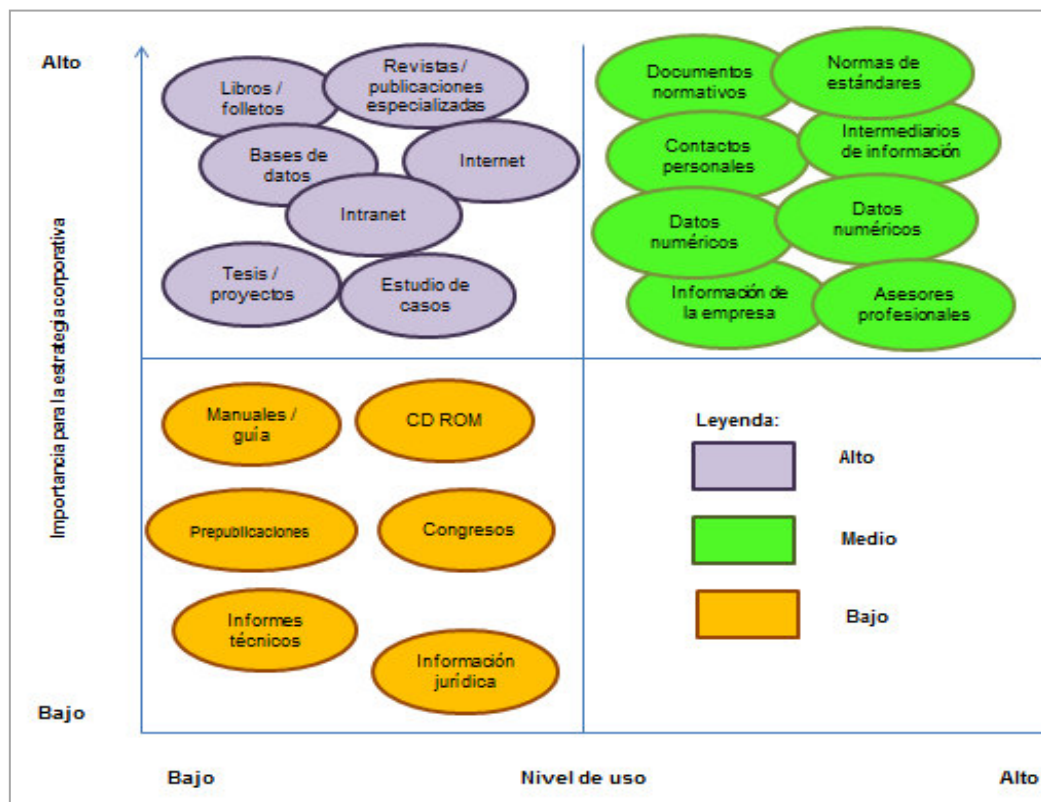
Por último, en la variable *necesidades y usos de información*, el puntaje más bajo es con respecto a la sencillez, el acceso y la actualidad de la información que se recibe en el COLE dirigida de otras áreas o personas; y, otras debilidades referidas a la carencia de capacitaciones para mejorar el desempeño del trabajo y la poca información especial que se le entrega a los integrantes como ayuda en la mejora continua de sus actividades laborales. Este es un dato muy significativo, ya que es un indicador de que las personas están conscientes del manejo de la información adecuada, para el logro de objetivos, toma de decisiones y ejecución de actividades del área.

Del análisis anterior se puede concluir que el nivel medio y bajo en que se encuentra la gestión de la información dentro del COLE es porque aún existen algunas inconsistencias en determinadas variables, y que con la aplicación de precisas oportunidades de mejora pueden corregirse, logrando así mejorar el nivel de gestión de información y mejorar el proceso de trabajo; y así poder alcanzar una ventaja competitiva que podrá diferenciar a la institución de la competencia.

## b) Mapeo de la información

Considerando los resultados del cuestionario, se elaboró un mapa de información del COLE. A través de este mapeo, se puede visualizar en los diferentes cuadrantes: la información crítica (alto), la información deseada (medio) y la información superflua (bajo).

**Gráfico N° 15**  
**Mapa de la información del COLE**



Elaboración propia.

La asignación que se le da a cada cuadrante, está relacionado con la frecuencia de uso de los recursos informativos en una determinada área; es decir, se identificó que recurso es siempre utilizado (alto), a veces utilizado (medio) y casi nunca utilizado (bajo).

Según lo indicado, en el gráfico se observa la serie de recursos de información con los que trabaja el COLE, y como se mencionó, estos se interrelacionan según su nivel de uso y la importancia que tiene para la estrategia corporativa.

En este caso específico, los recursos que cuentan con un nivel alto, son aquellos utilizados a diario en cada proceso de trabajo de los integrantes del COLE y que deben ser fuentes con las que se pueda competir, debido a que es información valiosa y única para la institución; especialmente los casos de estudio preparados de forma exclusiva por los profesores de los diversos cursos para apoyar en la enseñanza. Esta información está ligada directamente con la gestión estratégica de la organización, cuyo uso coopera para cumplir con los objetivos organizaciones.

El que la Universidad ESAN posea este tipo de información es la mejor manera de obtener una ventaja competitiva frente a otras entidades del mismo rubro educativo. La identificación de estos recursos es necesaria para determinar qué información es realmente útil y no seguir conservando una enorme cantidad de información corporativa que permanezca sin utilizar y no genere valor.

#### **3.3.2.4 Cuarta fase: presentación de los resultados**

En esta última fase se entrega el informe final con los principales hallazgos de la aplicación de la auditoría y se presentan recomendaciones de acuerdo al análisis.

- **Informe final**

**Nombre de la compañía** : Universidad ESAN  
**Área de trabajo** : Centro de Operaciones y Logística  
**Fecha de aplicación** : Mayo – Junio 2014

Considerando el periodo de aplicación de la auditoría de la información bajo el análisis del Modelo de Soy, en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, que se llevó a cabo en Mayo – Junio de 2014, se debe resaltar que los involucrados en este ejercicio mostraron gran apertura y participación en la auditoría, aun cuando estaban saturados por la carga de trabajo diario, que provocó la reprogramación de los tiempos planeados, se considera el logro del mismo de acuerdo a los tiempos establecidos para su ejecución.

Se ha efectuado una auditoría de la información en los procesos de trabajo de los materiales de los syllabus del COLE, para analizar así la gestión de información del área. De acuerdo con esto, se resume los aspectos significativos que se han puesto de manifiesto como consecuencia del trabajo llevado a cabo, así como las recomendaciones que surgen del mismo.

- **Fases**

1. Análisis
2. Recopilación
3. Proceso de los datos
4. Presentación de los resultados

- **Resumen de los aspectos más significativos surgidos en la auditoría y recomendaciones para mejorar su gestión**

**Tabla N° 27**  
**Resumen de los aspectos más importantes de la auditoría**

<b>Flujo de información</b>
<p>Se encontró que no se cuenta con un diagrama de flujo de trabajo definido, lo cual perjudica en el intercambio de información eficiente y la regulación del proceso de trabajo.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar diagramas de flujos para el proceso de trabajo de la gestión de la información en el área.</li> </ul>
<b>Recursos de información</b>
<p>Se muestra que el recurso de información más usado es el bibliográfico, sin embargo, se halló problemas en la búsqueda de los mismos, ya que las personas encargadas de su gestión solo se limitan a indagar información en el repositorio del área y el catálogo interno o en el Centro de Información y Documentación de la universidad; dejando de lado la búsqueda en la gran cantidad de bases de datos que posee la institución.</p> <p>Problemas en la recuperación de información, debido a fallas en la descripción bibliográfica al momento del ingreso de datos al catálogo interno.</p> <p>Carencia de personal especializado en tratamiento de información. Se identificó que de las 10 personas que laboran en el área, solo 3 son Bibliotecólogos.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación en búsqueda de la información.</li> <li>- Curso básico en descripción bibliográfica, especialmente para las personas no especialistas den Bibliotecología.</li> <li>- Preparación de manuales para los procesos de trabajo.</li> </ul>
<b>Uso y necesidades de la información</b>
<p>Se encontró fallas en la información proporcionada por parte de las coordinaciones y de los profesores (información desactualizada, poca accesibilidad, fallas en referencias bibliográficas APA y pedidos de información de último minuto).</p> <p>Baja identificación del desempeño con el trabajo realizado en el área, para mejorar en el puesto.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de manuales para los procesos de trabajo.</li> <li>- Establecimiento de políticas en uso de la información.</li> <li>- Taller dirigido a coordinadoras y Profesores en elaboración de referencias APA.</li> <li>- Especificación del perfil de funciones, modificación del actual MOF.</li> </ul>

Elaboración propia.

- **Conclusiones finales de la auditoría**

Considerando todas las fases analizadas, se llega a la conclusión que la gestión de la información dentro del COLE se encuentra en un nivel medio, que deberá ser mejorada siguiendo las recomendaciones indicadas en este documento.

La aplicación de la auditoría como metodología de la gestión de información es el punto de partida para reconocer el manejo actual y real de la información en el COLE. Además, esta auditoría:

- Representó un gran cambio dentro de la organización, ya que, identificó la relación de la información como activo para la creación de valor y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Fortaleció el papel del profesional de la información como clave para la gestión de la información y del conocimiento.
- Orientó el servicio brindado en el área hacia un enfoque dirigido al desarrollo corporativo.
- Identificó los problemas exactos de la gestión de la información y de acuerdo esto proponer alternativas de mejora dirigidas a la ventaja competitiva.

## **CAPÍTULO IV**

### **PLAN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD ESAN**

Después de aplicar en el capítulo anterior la auditoría de la información con el *Modelo de Soy*, se pudo obtener información de los aspectos débiles que deben ser tratados para mejorar la gestión de la información en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN; lo que permitirá plantear una propuesta de plan de gestión estratégica de la información. Así mismo, se espera que esta propuesta contribuya a resolver los problemas identificados, logrando que con su implementación se convierta en un instrumento eficaz para contribuir con la mejora de los servicios de gestión de información, cumplir con los objetivos de la organización, tomar decisiones anticipadas y ayudar a que el área sea proactiva ante cualquier situación del entorno.

En cada variable y parámetro analizado se han detectado resultados preocupantes que afectan directamente al servicio y al proceso de trabajo. Por tal motivo, se presenta a continuación la propuesta de gestión estratégica de la información como solución global para resolver estos problemas que se enfocan en dos puntos fuertes: los recursos humanos y los procedimientos.

#### **4.1 Plan de Gestión Estratégica de la Información**

##### **4.1.1 Misión**

Apoyar y garantizar la calidad de los procesos y servicios ofrecidos en el Centro de Operaciones y Logística de ESAN, asegurando una adecuada interacción con las diversas coordinaciones y gestionando la información con criterios de eficiencia, planificación y mejora continua.

#### **4.1.2 Visión**

Ser un referente en la gestión de información para lograr un alto nivel en la calidad de los procesos y servicios brindados en el Centro de Operaciones y Logística de ESAN.

#### **4.1.3 Objetivos**

El plan de gestión estratégica de la información no solo debe responder a objetivos del área, sino también los intereses de la organización. Por ello, sus objetivos se enmarcan en:

- Mejorar la calidad de trabajo del recurso humano en su interacción con la información.
- Establecer las responsabilidades de todos los integrantes.
- Implementar los registros necesarios, con un flujo de información claro y preciso.

A su vez, el plan de gestión estratégica de la información, como herramienta debe:

- Ser flexible y abierto al cambio.
- Probarse, evaluarse y actualizarse sistemáticamente.
- Mejorarse con la aplicación.

#### **4.1.4 De los recursos humanos**

Se busca mejorar todas aquellas situaciones en los que se involucra y que perjudica al recurso humano en su interacción con la información. Por lo tanto, para el desarrollo del presente plan es necesario elaborar el perfil de funciones de cada miembro del área, en base a las actividades de la gestión de información que cumplen los integrantes; así como capacitaciones, para ayudar al desempeño laboral. Las mismas que se reflejan en las siguientes actividades:

##### **4.1.4.1 Elaboración del perfil de funciones**

Información que se plasmará en el actual Manual de Organización y Funciones (MOF), modificando algunos aspectos, de acuerdo a la función de los integrantes con respecto al rol que cumplen en el manejo de la gestión de información.

##### **Del Coordinador General**

- Planear, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las tareas vinculadas a la elaboración, entrega de materiales.
- Aprobar las mallas curriculares de los diferentes programas.
- Coordinar con las direcciones de programas de la Escuela a quienes les brindamos servicio, sobre los diferentes requerimientos que puedan tener respecto a la gestión de mallas curriculares y materiales.
- Desarrollar iniciativas de mejora para el área que permitan brindar un servicio de calidad al cliente final.
- Establecer, supervisar y controlar el presupuesto del área buscando la mayor eficiencia en los resultados tanto académico-administrativos como financieros.

- Coordinar permanentemente con el equipo de trabajo del área para asegurar el buen desempeño de sus labores, así como mantener los estándares de calidad establecidos.

### **Del Asistente de Gestión de Materiales**

- Elaborar materiales de los diferentes programas manteniendo los estándares de calidad establecidos en el área.
- Realizar búsquedas de documentos en base de datos, internet, bibliotecas y otras instituciones.
- Realizar la codificación de lecturas bajo demanda.
- Mejorar la calidad de los materiales trabajados cuando se requiera.
- Coordinar de forma permanente con los responsables de programas, profesores y áreas vinculadas para la obtención de los materiales.

### **Del Asistente de Control de Calidad**

- Dar seguimiento a los materiales trabajados diariamente a través del monitoreo de los mismos.
- Analizar la carga de trabajo diaria y asignar a los responsables para la elaboración de cada material que ingrese al flujo de producción.
- Gestionar la actualización periódica del plan de producción de materiales.
- Realizar el control de calidad de los materiales terminados.
- Publicar los materiales cuyo formato sea digital en el entorno virtual.
- Gestionar la impresión de los materiales cuyo formato de entrega sea físico.
- Coordinar de forma permanente con los responsables de programas de las distintas áreas para las que se brinda servicio.

### **Del Asistente de Distribución**

- Registrar y programar el ingreso de nuevos materiales y generar la carpeta de trabajo.
- Identificar cursos por iniciarse y solicitar syllabus a los responsables de cada programa.
- Registrar, programar y mantener actualizado el plan de entrega de materiales.
- Realizar el seguimiento a los materiales en proceso y pedidos de libros.
- Realizar el control de calidad de los materiales provenientes del taller de impresiones.
- Realizar el inventario periódico de materiales.
- Entregar materiales a los participantes de programas de acuerdo a las indicaciones de la coordinadora.
- Coordinar de forma permanente con los responsables de programas y personal de apoyo para la programación y entrega oportuna de materiales.

### **Del Asistente de Logística**

- Realizar el seguimiento a los materiales en proceso y pedidos de libros.
- Realizar el inventario periódico de materiales.
- Entregar materiales a los participantes de programas de acuerdo a las indicaciones de la coordinadora.
- Coordinar de forma permanente con los responsables de programas y personal de apoyo para la programación y entrega oportuna de materiales.
- Solicitar cotizaciones para la compra de libros y registrar el pedido de los mismos.

- Registrar pedidos de requerimientos que pueda tener el área en el sistema.
- Registrar facturas, órdenes y demás documentos para el pago a los proveedores que brindan servicios al área.
- Realizar las labores administrativas que le sean asignadas.

### **Del Asistente de Digitalización**

- Digitalizar los materiales y documentos que se requieran.
- Mejorar la calidad de materiales.
- Elaborar reportes vinculados a documentos trabajados.

#### **4.1.4.2 Ejecución del programa de capacitaciones**

##### **❖ Capacitación en búsqueda de la información**

###### **a) Descripción**

Taller que proporciona las herramientas más importantes de búsqueda de información y desarrolla habilidades básicas para su recuperación, enfocado en dos recursos importantes: bases de datos e internet. La duración será de dos días, siguiendo dos módulos.

Estará dirigido a los integrantes que laboran en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN; y se impartirá de manera presencial en un laboratorio de cómputo.

###### **b) Instructores**

El taller será impartido por el personal de Bibliotecología.

### c) **Objetivos**

- Desarrollar habilidades para el acceso y uso de información en base de datos.
- Desarrollar habilidades para el correcto uso y selección de información en internet.
- Incrementar el uso de las bases de datos como recurso importante de información académica.

### e) **Contenidos**

El taller constará de dos módulos, impartidos en cuatro horas cada uno y en dos días distintos.

#### I. **Primer módulo**

Búsqueda y recuperación de información en bases de datos.

##### a.1 **Objetivo:**

- Conocer las bases de datos más resaltantes de acuerdo a la temática de información que más se maneja en el COLE: negocios, administración, economía, tecnología y logística.

##### a.2 **Temas**

- Metabuscador *Metalib+*
- *EBSCOhost*
- *Emerald Insight*
- *Ebrary*

- *JSTOR*
- *ScienceDirect Freedom Collection*
- *Global Business and Economics* en video

### **a.3 Evaluación**

Los participantes deberán ubicar información correspondiente sobre los temas de interés.

## **II. Segundo módulo**

Búsqueda y recuperación de información en Internet.

### **a.1 Objetivos:**

- Facilitar a los integrantes del COLE la búsqueda de información a través de Internet, diferenciando contenidos fiables y de calidad de los que no lo son.
- Conocer los recursos más importantes disponibles en línea de acceso abierto.

### **a.2 Temas**

- Parámetros de búsqueda
- Repositorios de tesis digitales
- Repositorios de revistas científicas
- Web social

### **a.3 Evaluación**

Los participantes deberán ubicar información correspondiente sobre los temas de interés.

#### **❖ Curso básico en descripción bibliográfica**

##### **a) Descripción**

Curso teórico y práctico que ayudará en dar a conocer de forma básica las principales reglas de descripción bibliográfica, para el ingreso adecuado al catálogo interno del COLE.

Estará dirigido a los integrantes del COLE de especialidades ajenas a la Bibliotecología. El curso se impartirá de manera presencial en un laboratorio de cómputo.

##### **b) Instructores**

El curso será impartido por el personal de Bibliotecología.

##### **c) Objetivos**

- Identificar las principales áreas de descripción bibliográfica.
- Valorar la importancia de la catalogación para la posterior recuperación de la información.
- Ingresar adecuadamente un registro bibliográfico al catálogo interno del COLE.

**d) Contenidos**

El curso constará de la siguiente estructura, y se llevará a cabo en una sola sesión de cuatro horas:

- Área del título y la mención de responsabilidad
- Área de edición
- Área de publicación o pie de imprenta
- Área de descripción física
- Área de la serie
- Área de las notas

**e) Evaluación**

Los integrantes crearán fichas catalográficas dentro del catálogo interno del COLE, de acuerdo a lo enseñado en el curso.

**❖ Taller de elaboración de referencias APA****a) Descripción**

Taller que ayudará a desarrollar destrezas en el uso de referencias bibliográficas de la *American Psychological Association* (APA), como complemento del trabajo que se realiza para la elaboración de los syllabus de los cursos.

Estará dirigido a todos los integrantes de COLE, coordinadores de los diversos programas y profesores. El taller se impartirá de manera presencial en un laboratorio de cómputo.

**b) Instructores**

El taller será impartido por el personal de Bibliotecología.

**c) Objetivos**

- Precisar los criterios para la creación de referencias bibliográficas APA en los syllabus de los cursos.
- Elaborar referencias bibliográficas APA de acuerdo al tipo de documento.

**d) Contenidos**

El taller se llevará a cabo en una sola sesión de cuatro horas, en tres días distintos. El primer día a los integrantes del COLE, el segundo a las coordinadoras y el último a los profesores.

La estructura del taller será de acuerdo al tipo de documento:

- Referencia bibliográficas para libros
  - Libro completo
  - Capítulos de libros
- Referencia bibliográficas para revistas
  - Revista completa
  - Artículo de revistas
- Referencia bibliográficas para periódicos
  - Periódico completo
  - Artículos de periódicos
- Referencia bibliográficas para estudio de casos
- Referencia bibliográficas para documentos de internet

- Referencia bibliográficas para tesis o proyectos
- Referencia bibliográficas para legislación

#### **e) Evaluación**

Los integrantes realizarán ejercicios prácticos sobre referencias APA.

### **4.1.5 De los procedimientos**

Para el presente plan, las estrategias consideradas para mejorar los procedimientos serán la optimización y normalización de los procesos, así como la unificación de criterios. Las mismas que se pueden reflejar en los siguientes productos:

#### **4.1.5.1 Elaboración del manual de procesos**

De acuerdo a que se detectó fallas en el proceso de información del trabajo que se realiza en el área, es necesario presentar un manual de procesos para mostrar de forma detallada todas las actividades que se realizan en el COLE (ver Anexo N° 2).

Este manual permitirá que se mejore la comunicación de los procesos y así seguir las instrucciones que se definen para lograr desarrollar las actividades de la forma correcta.

Como complemento del manual, se elaborará gráficamente el flujo de los procesos -diagramas de flujo- que involucra la información en el COLE, con el objetivo de unificar las actividades y tareas dentro del área.

Esta representación gráfica permitirá que los integrantes identifiquen y realicen correctamente sus actividades, es de fácil interpretación y posibilita la interacción del área con las coordinaciones.

Se presentará los cuatro procesos importantes del COLE: recepción de documentos, elaboración de materiales, control de calidad y distribución de materiales.

#### **4.1.5.2 Elaboración de políticas de uso de la información**

Se planteará políticas de uso de la información, ya que se detectó que la información que posee el área no es suministrada de la forma correcta; por lo tanto, se considera necesario dar a conocer a los integrantes, a través de un documento, aclaraciones sobre dudas que implican la gestión y uso de la información. Esta propuesta indicará lineamientos importantes para salvaguardar la información como valor intangible.

Una política de uso de la información posibilita la estandarización y el tratamiento de la información para garantizar la compatibilidad en su acceso, difusión e intercambio.

#### **I. Propósito**

El presente documento tiene el propósito de definir la política del Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, con respecto al uso responsable de la información. De acuerdo a esto, se indicará el correcto uso, normas y buenas prácticas para salvaguardar la seguridad de la información de la institución.

## II. Alcance

Las políticas presentadas en este documento deberán ser seguidas por los integrantes del COLE; y además por la relación directa de trabajo con otras áreas, las coordinadoras y profesores deberán también seguir lo expresado en este documento. Adicionalmente, se considera dentro de este alcance a los sistemas tecnológicos con los que trabaja en área.

## III. Términos y definiciones

Para los propósitos de esta política se aplicarán las siguientes definiciones:

- **COLE:** siglas del Centro de Operaciones y Logística de ESAN
- **Red institucional:** conjunto de recursos de conectividad computacionales que permite la comunicación de datos e información dentro de la organización.
- **Sistemas de información:** todo sistema o aplicación de *software* que sea administrado por el área y de los cuales es responsable; tales como: Eduativa, *Laserfiche* y Esan Virtual.
- **Comunicaciones electrónicas:** incluyen todo uso de los sistemas de información para comunicar, compartir, publicar material y contenido por medio de servicios como correo electrónico, aulas virtuales o alguna herramienta similar.

- **Material no permitido:** incluye la transmisión, distribución y almacenamiento de todo material que viole cualquier ley aplicable. Se incluye los materiales protegidos por derecho de autor y propiedad intelectual.
- **Fuentes de información:** diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información.
- **Usuarios:** todas las personas que tienen los medios, niveles de autorización y acceso necesarios para hacer uso de los servicios o sistemas de información.

#### **IV. Generalidades**

El COLE es un área de apoyo que se esmera en brindar el mejor servicio con respecto a requerimientos de materiales (fuentes y recursos de información) para el desarrollo adecuado de las clases de los programas de posgrado.

El acceso a los sistemas y la transmisión de fuentes de información que posee el área deben ser tratados de forma responsable y honesta por todos los usuarios y encargados directos del área; y deben actuar de acuerdo a estos lineamientos para proteger el valor intangible que supone la información que posee la organización.

#### **V. Uso permitido de la red institucional**

- El uso es permitido para asuntos de la institución y uso personal limitado.

- Los sistemas de información pueden ser usados de forma personal para asuntos relacionados con el flujo de trabajo de la información, siempre y cuando esté sujetas bajo estas políticas.

## **VI. Acceso a los sistemas de información**

- Las identificaciones y claves de acceso a los sistemas de información (Eduativa, *Laserfiche* y Esan Virtual) son de propiedad de la institución y son para uso personal de cada integrante del área.
- El acceso no autorizado de información a estos sistemas está prohibido, nadie puede usar la identificación, identidad o contraseña de otro usuario.

## **VII. Uso de las comunicaciones electrónicas**

- Enviar cualquier comunicación electrónica solo desde el correo institucional.
- Registrar toda consulta referida al trabajo de los materiales por medio de correo electrónico con copia a todos los integrantes del área, para el conocimiento de los interesados.
- Registrar en cada consulta el nombre del programa, curso y profesor; para la identificación de solicitudes.

## **VIII. Uso y transmisión de fuentes de información**

### **Casos**

- Solicitar de forma obligada la autorización de uso de casos de estudio al Decanato.
- Los casos de estudio solo pueden ser entregados a los alumnos y profesores de forma impresa.

- No se permite la transmisión de casos de estudio por medio electrónicos.

### **Materiales de clases**

- Toda fuente de información que posee el área debe estar almacenada en el repositorio del COLE con su respectiva referencia en APA.
- Todo material que se trabaja debe indicar que su reproducción es para fines educativos de ESAN (lecturas, diapositivas, artículos de revistas, entre otros).
- Todas las lecturas que sustentan el syllabus son de propiedad del curso y no pueden ser transferidas sin la autorización de las coordinaciones.
- Todo material de lectura es de uso exclusivo para las clases de Esan y no puede ser descargado, impreso, almacenado, redirigido o transmitido por medios ajenos a Esan Virtual.
- El producto final (*pioneer*) contiene información exclusiva para el desarrollo de las clases y no puede ser reproducido sin la autorización de las coordinaciones y profesores.

### **Libros**

- No se puede colocar en Esan Virtual un libro digitalizado completamente, debido a que viola los derechos de propiedad intelectual.
- Solo el 40% del contenido del libro podrá ser de acceso por este medio.

### **Syllabus**

- Queda prohibido la transferencia de los syllabus sin la autorización del profesor que lo redactó.

## IX. Incumplimiento

- La institución hará responsable a los encargados del COLE de la política y las consecuencias que se derivarían de su incumplimiento. Cada integrante del COLE debe conocer estas políticas desde el ingreso a la institución.
- El área evaluará periódicamente las incidencias del incumplimiento de estas políticas.
- Las acciones disciplinarias del incumplimiento serán: llamadas de atención, suspensiones o despidos. Serán consideradas de acuerdo a los procedimientos de la institución.

## X. Notificación

Con el fin de dar cumplimiento a las políticas de uso de la información del COLE; se establecerá un acta de compromiso que firmarán todos los integrantes del área desde el primer día de ingreso al centro de trabajo; para salvaguardar el valor de la información que posee el área (ver Anexo N° 3).

### 4.1.6 Recursos necesarios

Los recursos a utilizar que ayudarán a cumplir los objetivos, de acuerdo a todo lo señalado en el presente plan, son los siguientes:

- **Humanos:** las actividades de este plan involucra a los propios integrantes del área. Específicamente se requerirá la participación de los profesionales especializados en gestión de la información. Su participación se enfocará en la revisión de la propuesta y en la ejecución de las 24 horas que engloba el programa de capacitaciones, estas horas serán divididas entre los 3 integrantes.

- Tres Bibliotecólogos del COLE (S/.2000 mensuales).
  
- **Tecnológicos:** el uso de equipos para el desarrollo de las actividades, no supone un gasto monetario, ya que se usarán los que posee la institución:
  - Servidor
  - Conexión a *internet*
  - Computadoras
  - Proyector
  - Impresora
  
- **Materiales:** para el desarrollo del plan los recurso de este tipo son:
  - Hojas
  - Folders
  - Tóner para impresora láser
  - Lapiceros

## 4.2 Presupuesto

Muchas de las actividades de este plan no están sujetas a un costo monetario, pero sí a un costo de tiempo de los integrantes que ya laboran en el COLE, por lo cual, no requerirá de personal adicional para su ejecución.

Específicamente, solo se consideran las actividades concernientes al punto de los recursos humanos, por el hecho de que la impartición de las capacitaciones, implica un costo en los materiales; pero, con respecto al personal que capacitará, serán los bibliotecólogos, quienes como profesionales

competentes en lo que se refiere a la gestión de información, se encargarán de llevar a cabo las capacitaciones que propone el proyecto (Tabla N° 28). El ingreso mensual actual que recibe cada Bibliotecólogo en el COLE es de S/.2000; de acuerdo a esto se calculó el costo por hora.

El monto de inversión para realizar estas actividades, será financiado con ingresos propios presupuestados para el COLE. El programa de capacitaciones asciende a S/. 614.00, cuyo monto es referido en su mayoría a la entrega de los materiales de trabajo que se le proporcionará a cada participante: integrante del COLE, coordinador y profesor.

**Tabla N° 28**  
**Presupuesto para la ejecución del programa de capacitaciones**

N°	Detalle	Descripción	Cantidad	C/U	Sub Total	Total S/.
	<b>Tiempo del personal</b>					<b>312.00</b>
1	3 Bibliotecólogos	Personal en planilla para las capacitaciones y talleres	8 h. c/u	13.00	104.00	
	<b>Materiales</b>					<b>302.00</b>
2	Hojas bond millar	Para los apuntes y ejercicios	3	24.00	72.00	
3	Fólders	Guardar las hojas	50	1.00	50.00	
4	Tóner para Impresora láser	Impresiones	1	120.00	120.00	
5	Lapiceros	Caja x 12 unidades	5	12.00	60.00	
<b>TOTAL</b>						<b>614.00</b>

Elaboración propia.

### **4.3 Cronograma de actividades**

En primer lugar, el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN deberá presentar un documento con la propuesta de la gestión estratégica de la información al Vicerrectorado Académico, del cual depende el área.

Una vez autorizada la ejecución del plan, es necesario especificar las actividades propuestas, para llevarlo a cabo dentro de un plazo determinado. El tiempo aproximado de desarrollo del plan será de 10 semanas, iniciándose en el período 2015 (Tabla N° 29).

**Tabla N° 29**  
**Cronograma de actividades de la propuesta**

ACTIVIDADES	OBSERVACIÓN	SEMANAS												
		1s	2s	3s	4s	5s	6s	7s	8s	9s	10s			
1	Presentación y autorización de la propuesta.													
2	Reunión con los integrantes del COLE para definir responsabilidades.													
3	Aplicación del MOF modificado, manual de procesos y de las políticas de uso de la información.													
4	Capacitación en búsqueda de la información.													
5	Curso básico en descripción bibliográfica.													
6	Taller de elaboración de referencias APA.													
7	Finalización de la implementación completa del plan de gestión estratégica de la información.													

Elaboración propia.

## CONCLUSIONES

1. Después de evaluar la gestión de la información del Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, aplicando la auditoría de información del *Modelo de Soy*, se concluye de manera global que el mismo se encuentra en un nivel *Regular*, identificando aspectos a mejorar como la carencia de capacitación del personal, la inadecuada especificación de los procesos, inexistencia de un flujo adecuado y la carencia de políticas que regulen el uso de la información.
2. Con relación a los resultados del análisis FODA, internamente se destaca que las mayores fortalezas son: ofrecer materiales educativos especializados, conocimiento y experiencia del personal, y el asesoramiento hacia los profesores. Sin embargo, las debilidades superan a las fortalezas, siendo las más preocupantes: el personal no especializado en Bibliotecología, la duplicidad de los recursos y procesos de trabajo, carencia de capacitaciones y de manuales de procedimientos. Y con respecto al análisis externo, que es adecuado, la oportunidad más resaltante es la demanda de cursos y programas; y las amenazas están referidas a la competencia en el mercado educativo y el desconocimiento de la visión, misión y objetivos de la organización hacia los integrantes de ESAN. Siendo el factor interno el que debe mejorarse para obtener excelentes resultados en la gestión de información, con ayuda de la auditoría.

La situación actual de la gestión de información está relacionada a los diversos procesos de trabajo del área. Si bien es cierto se cuenta con la cantidad de personal necesario, esta no es la adecuada, ya que muchos de los integrantes no son especialistas en el manejo de información y desconocen sobre los objetivos y funciones organizacionales. De igual

forma, se cuenta con una buena infraestructura; sin embargo, se tiene deficiencias en el manejo de recursos de información; especialmente en la ubicación y recuperación pertinente de información.

3. Se identificó que los puntos positivos de la gestión de información con los que cuenta el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN son: la organización de la información electrónica, el formato en que se recibe la información (virtual), tecnologías apropiadas, los recursos y las fuentes de información. Lo negativo a su vez, fueron aspectos que se refieren al: intercambio eficiente de información, regulación de la transmisión de la información, acceso y actualización de la información recibida.
4. Es importante la implementación de un *plan de gestión estratégica de la información* basado en dos puntos fuertes: los recursos y los procedimientos; como solución a mejorar lo negativo de la gestión de información en el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN, el cual permitirá superar aspectos como las dificultades que se presentan a nivel de los flujos, las necesidades y el uso de la información. Cuyo seguimiento y adecuada aplicación ayudarán a obtener ventajas competitivas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Areitio, G. & Areitio, A. (2009). *Información, informática e internet: del ordenador personal a la empresa 2.0*. Madrid: Visión Libros.
- Arter, D. (2004). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento* (3a ed.). Díaz de Santos: Madrid.
- Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro* (5a ed.). México, DF: Prentice Hall.
- Bureau Veritas Formación. (2011). *Logística integral* (2a ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Bowersox, D., Closs, D. & Cooper, M. (2007). *Administración y logística en la cadena de suministros* (2a ed.). México, DF: McGraw-Hill.
- Burt, D., Petcavage, S. & Pinkerton, R. (2010). *Supply management* (8a ed.). New York: McGraw-Hill.
- García, J. (2010). *Gestión de la información y el conocimiento: observatorio para la educación en ambientes virtuales*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Heizer, J. & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones* (7a ed.). México, D. F: Pearson Prentice Hall.
- Heredero, C., López, J., Romo, S. & Medina, S. (2004). *Informática y comunicaciones en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Heredero, C., López, J., Romo, S., Medina, S., Montero, M. & Nájera, J. (2008). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa: una visión integradora*. Madrid: ESIC.
- Miranda, F., Rubio, S., Chamorro, A. & Bañegil, T. (2005). *Manual de dirección de operaciones*. Madrid: Thomson.
- Montaña, F. (2014). *Auditoría de las áreas de la empresa*. Málaga: IC.

- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Ponjuán, G. (2007). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Gijón: Trea.
- Ramos, L. (2004). *Introducción a la administración de información*. Madrid: Síntesis.
- Russell, R. & Taylor, B. (2011). *Operations management: creating value along the supply chain* (7a ed). Hoboken: John Wiley.
- Schroeder, R., Meyer, S. & Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de operaciones: conceptos y casos contemporáneos* (5a ed). México DF: McGraw Hill.
- Soret, I. (2010). *Logística y operaciones en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Soy, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: UOC.
- Soy, C. (2012). *Auditoría de la información: identificar y explotar la información en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

## **PUBLICACIONES PERIÓDICAS**

- Castro, C. & Filippi, L. (2010). Modelos matemáticos de información y comunicación, cibernética (Wiener, Shannon y Weaver): mejorar la comunicación es el desafío de nuestro destino cultura. *Re-Presentaciones: Periodismo, Comunicación y Sociedad*, (6), 145-161.
- Gauchi, V. (Octubre de 2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531- 544.
- Serrano, S. & Zapata, M. (2004). Auditar la información para gestionar el conocimiento. *Aprende RH: la revista de los recursos humanos y del e-learning*, (4), 36-42.

## PUBLICACIONES ELÉCTRONICAS

- Arias, R., Raposo, R. & García, O. (2008). *Auditoría de la información en el Archivo Histórico de Camagüey*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/11229/1/AUDITORIA.pdf>
- Cano, A. & Cuesta, F. (2007). *Auditoría de la información en la Universidad de Camagüey y Facultad de Informática*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/handle/10760/11061>
- Caraballo, Y. & Ramírez, Z. (2005). *La arquitectura de la información: un análisis a partir de los procesos del ciclo de vida de la información*. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/14370/1/La arquitectura de informaci%C3%B3n un an%C3%A1lisis a partir de los procesos del Ciclo de Vida de la Informaci%C3%B3n.pdf](http://eprints.rclis.org/14370/1/La%20arquitectura%20de%20informaci%C3%B3n%20un%20an%C3%A1lisis%20a%20partir%20de%20los%20procesos%20del%20Ciclo%20de%20Vida%20de%20la%20Informaci%C3%B3n.pdf)
- Fernández, V. (Julio-diciembre de 2006). Gestión del conocimiento versus gestión de la información. *Investigación Bibliotecológica*, 20(41). Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2006000200003](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2006000200003)
- González, M. (2007). *Procedimientos para realizar auditorías de información en instalaciones hoteleras*. Holguín: Universidad de Oriente. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2009d/620/](http://www.eumed.net/libros/2009d/620/)
- González, M. (Abril de 2009). Auditorías de información: análisis de dominio en la base de datos LISA. *ACIMED*, 19(4). Recuperado de [http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19\\_4\\_09/aci04409.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_4_09/aci04409.pdf)
- Martínez, M. & Armenteros, I. (Septiembre-octubre de 2006). Orígenes y clasificación de la auditoría de la información. *ACIMED*, 14(5). Recuperado de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_5\\_06/aci17506.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci17506.htm)
- Prada, E. (2008). Los insumos invisibles de decisión: datos, información y conocimiento. *Anales de Documentación*, (11), 183-196. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/14256/1/ad1110.pdf>
- Reaño, F. (2008). *Propuesta de pautas para auditar bibliotecas universitarias públicas venezolanas*. Recuperado de [www.researchgate.net/profile/.../79e414fec7b7a3b4ce.pdf](http://www.researchgate.net/profile/.../79e414fec7b7a3b4ce.pdf)

- Trillo, F. (2009). *Análisis comparativo entre las teorías metodológicas sobre auditoría de la gestión de la información de Burk-Horton, Elizabeth Orna y Jo Bryson*. Recuperado el 20 de mayo de 2014 de <http://eprints.rclis.org/13759/1/articuloelis.pdf>
- Vega, M. (Mayo-diciembre de 2006). Las auditorías de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, 37(2), 3-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190001.pdf>
- Vidal, M. & Araña, A. (2012). Gestión de la información y el conocimiento. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(3). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n3/ems13312.pdf>
- Ynfante, R. (2009). *Auditoría de la información*. Recuperado de <http://www.gerencie.com/auditoria-de-la-informacion.html>

## TESIS E INFORMES PROFESIONALES

- García, I. (2008). *Estado de la cuestión de la auditoría de la información como metodología para la optimización del conocimiento en las organizaciones*. Tesina para optar el grado de Master Oficial de Contenidos y Aspectos Legales de la Sociedad de la Información. Escuela de Post-Grado, Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte, Universidad Politécnica de Valencia, España. Recuperado de <http://riunet.upv.es/handle/10251/12502>
- Iparraguirre, E. (2011). *Auditoría interna en los archivos de gestión de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Luna, A. (2010). *La gestión de la información en el estudio Vicente Ugarte del Pino Abogados*. Informe profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Romanelli, R. & López, M. (2009). *Diseño de un sistema de información para la Gerencia de Ventas de una empresa de mantenimiento y suministro de equipos analíticos de laboratorio, ubicada en Puerto Ordáz, Estado Bolívar*. Tesis para optar el título de Ingeniero de Sistemas. Escuela de Ingeniería y Ciencias Aplicadas, Departamento de Computación y Sistemas, Universidad de Oriente, Venezuela. Recuperado de <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/1102/1/Tesis.DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20INFORMACI%C3%93N.pdf>
  
- Vasconcelos, A. (2013). *Auditoría de inteligencia: un método para el diagnóstico de sistemas de inteligencia competitiva y organizacional*. Tesis para optar el grado de Doctor en Sistemas de Información y Documentación. Departamento de Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza, España. Recuperado de [zaguan.unizar.es/record/11666/files/TESIS-2013-065.pdf](http://zaguan.unizar.es/record/11666/files/TESIS-2013-065.pdf)
  
- Villardefrancos, M. (2005). *Propuesta de un modelo integral para auditar organizaciones de información en Cuba*. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Información. Facultad de Comunicación, Departamento de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad de La Habana, Cuba. Recuperado de <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/tesis/index/assoc/HASH01e0.dir/doc.pdf>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1**  
**Cuestionario aplicado**

**AUDITORÍA DE LA INFORMACIÓN**

Con vistas a mejorar el sistema de información en nuestra organización y determinar cómo transita la información dentro de esta, solicitamos su colaboración para recopilar la siguiente información:

**Especialidad:** \_\_\_\_\_

**Cargo que ocupa:** \_\_\_\_\_

**ÁREA DE TRABAJO A LA QUE PERTENECE** (marque con una X)

<b>COLE Materiales</b>	
<b>COLE Distribución</b>	
<b>Otros</b>	

1. Señale con una X el tipo de información que usted suministra o aporta y a quién se la entrega: (Puede marcar varias opciones).

x	Tipo de información	Destinatario
	Administración y negocios	
	Logística	
	Tecnología	
	Investigación y desarrollo	
	Recursos humanos	
	Regulaciones, leyes, y otros aspectos normativos	
	Finanzas	
	Documentación de la empresa	
	Ciencias	
	* Otros	

\*¿Cuáles otras? \_\_\_\_\_

2. Las vías por las cuales recibo la información para mi trabajo son a través de:  
(Puede marcar varias opciones)

Reuniones de trabajo	Directamente del cliente	Correo electrónico	Intranet	Internet	De manera informal	*Otras

\*¿Cuáles otras? \_\_\_\_\_

3. Regularmente intercambio información con:  
(Puede marcar varias opciones)

Especialistas de otras áreas  
 Trabajadores del área  
 Estudiantes  
 ¿Otros, cuáles? \_\_\_\_\_

4. La información que consulto procede de:  
(Puede marcar varias opciones)

Del área  
 Otras Instituciones  
 Internet  
 Intranet  
 ¿Otros, cuáles? \_\_\_\_\_

5. Prefiero acceder a la información necesaria en formato: (Marcar una opción)  
Digital \_\_\_\_\_ Impreso \_\_\_\_\_ Verbal \_\_\_\_\_

6. La información la tengo organizada en:  
(Marcar el más usado)

Una carpeta privada en mi PC  
 Una carpeta pública para el área de trabajo  
 Una biblioteca digital personal  
 Ninguna

7. Con respecto al flujo de información, marque con una X:

	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>No sé</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
El formato en que recibo la información es el más apropiado para mi trabajo.					
En mi organización existe un intercambio de información eficiente entre las diferentes áreas de trabajo.					
Poseo información electrónica suficiente para el desempeño de mi labor en el área.					
En mi organización está regulado como debe transitar o circular la información.					

8. Con respecto a los recursos de información, marque con una X:

	<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>No sé</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
Los medios tecnológicos que poseo son apropiados al trabajo que realizo.					
Los medios tecnológicos a mi disposición tienen un impacto positivo el trabajo que realizo.					
En mi organización se incorporan y/o renuevan frecuentemente tecnologías para la gestión de información.					
En mi organización se usan debidamente para lo que están asignadas las tecnologías de la informática y las comunicaciones.					

9. Indique qué nivel de importancia tienen para usted los siguientes parámetros para seleccionar sus fuentes de información.

Parámetros de la información	Nivel de importancia		
	Alto	Moderado	Bajo
Accesible			
Disponibile			
Precisa			
Oportuna			
Actual			
Formato de entrega			
Coherente			
Otras			

10. La información que recibo para realizar mi labor dentro de la organización es muy:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Accesible					
Disponibile					
Precisa					
Oportuna					
Actual					
Coherente					

11. Señale los tipos y fuentes de información que utiliza; y la frecuencia en que lo hace.

	Muy a menudo	A menudo	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Documentos normativos					
Manuales/guías					
Libros y folletos					
CD ROM					
Revistas y otras publicaciones especializadas					
Informaciones de la empresa					

Bases de datos					
Internet					
Intranet					
Contactos personales					
Congresos					
Intermediarios de información (documentalistas, buscadores, etc.)					
Asesores profesionales					
Información jurídica					
Tesis/proyectos					
Prepublicaciones (artículos, informes, etc. , antes de ser publicados)					
Normas de estándares					
Informes técnicos					
Datos numéricos					
Estudio de casos					
*Otros					

\* ¿Cuáles otras? \_\_\_\_\_

12. La información que usted genera, la entrega con las características de contenidos siguientes:  
(Puede marcar varias opciones)

Textos	Tablas	Gráficos	Con valoraciones	Con datos estadísticos	Datos económicos	Todos a la vez

13. ¿Con qué fines se usan las computadoras en su área de trabajo?  
(Puede marcar dos opciones)

- \_\_\_ Automatización de las tareas que realiza
- \_\_\_ Redacción de trabajos de todo tipo
- \_\_\_ Comunicación con el resto de las áreas

- \_\_\_ Capacitación
- \_\_\_ Mensajería electrónica
- \_\_\_ Otros

\*¿Cuáles otros? \_\_\_\_\_

14. ¿Cuáles son los *softwares* que utiliza para su trabajo?

Aplicaciones generales de Windows y Office	Nivel de utilización		
	Alto	Moderado	Bajo
Microsoft Word (editor de textos)			
Microsoft Excel (Estadísticas)			
Microsoft PowerPoint (Presentaciones)			
Correo electrónico (Comunicaciones)			
*Otros			

\*¿Cuáles otros? \_\_\_\_\_

15. Con respecto a las necesidades de información, marque con una X:

	Muy de acuerdo	De acuerdo	No sé	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
La información que recibo se ajusta totalmente a las necesidades de mi trabajo					
La información que recibo es sencilla y fácil de entender.					
La información que necesito es totalmente accesible para mí					
La información que recibo está actualizada					
La información que genera mi área de trabajo incide en la mejora de la atención al cliente.					
A mi área de trabajo le solicitan información fuera de lo establecido					

En ocasiones me solicitan información que considero de poca utilidad					
He recibido la capacitación necesaria para mi desempeño en Informática y/o Sistemas Automatizados de Información.					
En general recibo la información que requiero para la mejora continua de mi desempeño					

Muchas gracias por participar en este cuestionario.

**Anexo N° 2**  
**Manual de procesos del COLE**



**MANUAL DE PROCESOS DEL CENTRO DE OPERACIONES Y  
LOGÍSTICA DE LA UNIVERSIDAD ESAN**

**Junio 2014**

## ÍNDICE

- I. Introducción
- II. Objetivo del manual
- III. Procesos
  - 1. Proceso de recepción de documentos
    - 1.1 Objetivo
    - 1.2 Alcance
    - 1.3 Procedimientos
  - 2. Proceso de elaboración de materiales
    - 2.1 Objetivo
    - 2.2 Alcance
    - 2.3 Procedimientos
  - 3. Proceso de control de calidad
    - 3.1 Objetivo
    - 3.2 Alcance
    - 3.3 Procedimientos
  - 4. Proceso de distribución de materiales
    - 4.1 Objetivo
    - 4.2 Alcance
    - 4.3 Procedimientos

## **I. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento con la mejora de la calidad dentro de la universidad, el Centro de Operaciones y Logística de la Universidad ESAN ha elaborado el presente manual de procesos a fin de mantener registrado cada actividad que se realiza para el cumplimiento de las funciones del área, que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya a orientar al personal sobre las actividades que deben realizarse; convirtiéndose así, en una guía para las operaciones del COLE.

## **II. OBJETIVO DEL MANUAL**

Detallar todas las actividades y pasos de los procesos, para la mejora de la gestión de la información y del servicio.

## **III. PROCESOS**

Se especifican los procesos, se detallan los procedimientos y actividades que los involucran.

### **1. Proceso de recepción de documentos**

#### **1.1 Objetivo**

- Establecer la estructura para el manejo y distribución del material académico bajo el Sistema de Gestión de la Calidad del COLE.
- Contar con un sistema de control de los documentos que defina la elaboración, aprobación, distribución y retiro de los documentos que forman parte del alcance del COLE.

#### **1.2 Alcance**

El alcance de este proceso comprende a toda la documentación académica que forma parte de los programas educativos establecidos en la Universidad ESAN, esta comprende la recepción de syllabus, lecturas, libros, *pioner* y cualquier otra documentación requerida para la conformación de los cursos.

### 1.3 Procedimientos

#### a) Responsables

- COLE Distribución: asistentes de logística.

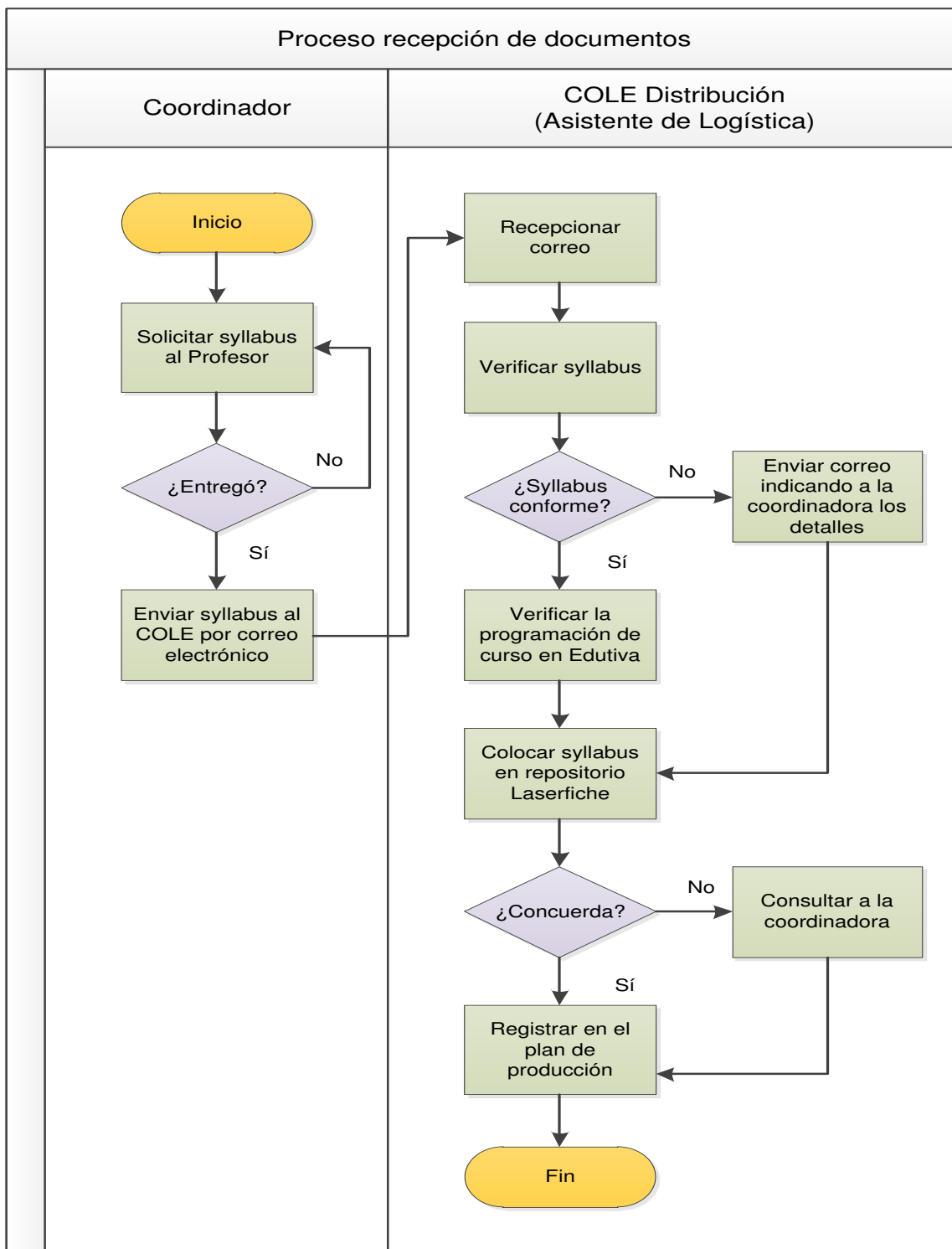
#### b) Responsabilidades

- Solicitar la documentación para los cursos a las coordinadoras.
- Verificación de los syllabus.
- Elaboración del plan de producción.
- Verificación de inicios y fin de cursos.

#### c) Actividades

- Enviar correo a las coordinaciones de Lima y provincias acerca de los próximos cursos que se iniciarán.
- Solicitar por correo electrónico el envío de los syllabus y materiales de los cursos de los diferentes programas de posgrado de ESAN.
- Envío de alertas para aquellos profesores que hasta la fecha límite (como máximo se debe entregar 20 días antes del comienzo del curso para trabajar el material con tiempo) no hayan hecho entrega del syllabus.
- Comprobar que la información de cada syllabus y material elaborado por los profesores y enviado por las coordinadoras esté completo, que no falte ningún documento.
- Se debe verificar que el syllabus contenga los objetivos, metodología, evaluación, sesiones completas, programa, lecturas correspondientes a cada sesión, libros o casos a utilizar (según se requiera).
- En caso de que el syllabus correspondiente no contenga la información necesaria, se deberá enviar nuevamente un correo a las coordinadoras para que los profesores completen la información.
- Crear una carpeta de trabajo en el repositorio *Laserfiche*, con todos los materiales enviados para el curso.
- Con los datos conformes, se debe ingresar al plan de producción los datos del curso pendiente a trabajar.
- Los datos se obtendrán del programa Eduativa: (i) nombre del programa, (ii) curso, (iii) profesor, (iv) cantidad de participantes, (v) fecha de inicio, (vi) fecha de término, (vii) centro de costos, (viii) persona asignada para trabajar el material, (ix) nombre de la coordinadora, (x) tipo de entrega, (xi) ruta de la carpeta de trabajo y (xii) ciudad.
- Envío de correo a las coordinadoras informando la recepción de la documentación e ingreso al plan de producción.
- Enviar correo a todos los integrantes del COLE informando la existencia de un nuevo material que está pendiente a trabajar.

**Gráfico N° 16**  
**Diagrama de flujo de la recepción de documentos**



Elaboración propia.

## **2. Proceso de elaboración de materiales**

### **2.1 Objetivos**

- Establecer un procedimiento eficaz para la elaboración de materiales.
- Gestionar adecuadamente la información del área.
- Mejorar el trabajo de los procesos de gestión de información.

### **2.2 Alcance**

Aplica al proceso de elaboración de materiales, el cual comienza desde la asignación del curso a trabajar, hasta el término de búsqueda y recogida de la información necesaria para el curso.

### **2.3 Procedimientos**

#### **a) Responsables**

- COLE Materiales: asistentes de gestión de materiales.
- COLE Digitalización: asistente de digitalización.

#### **b) Responsabilidades**

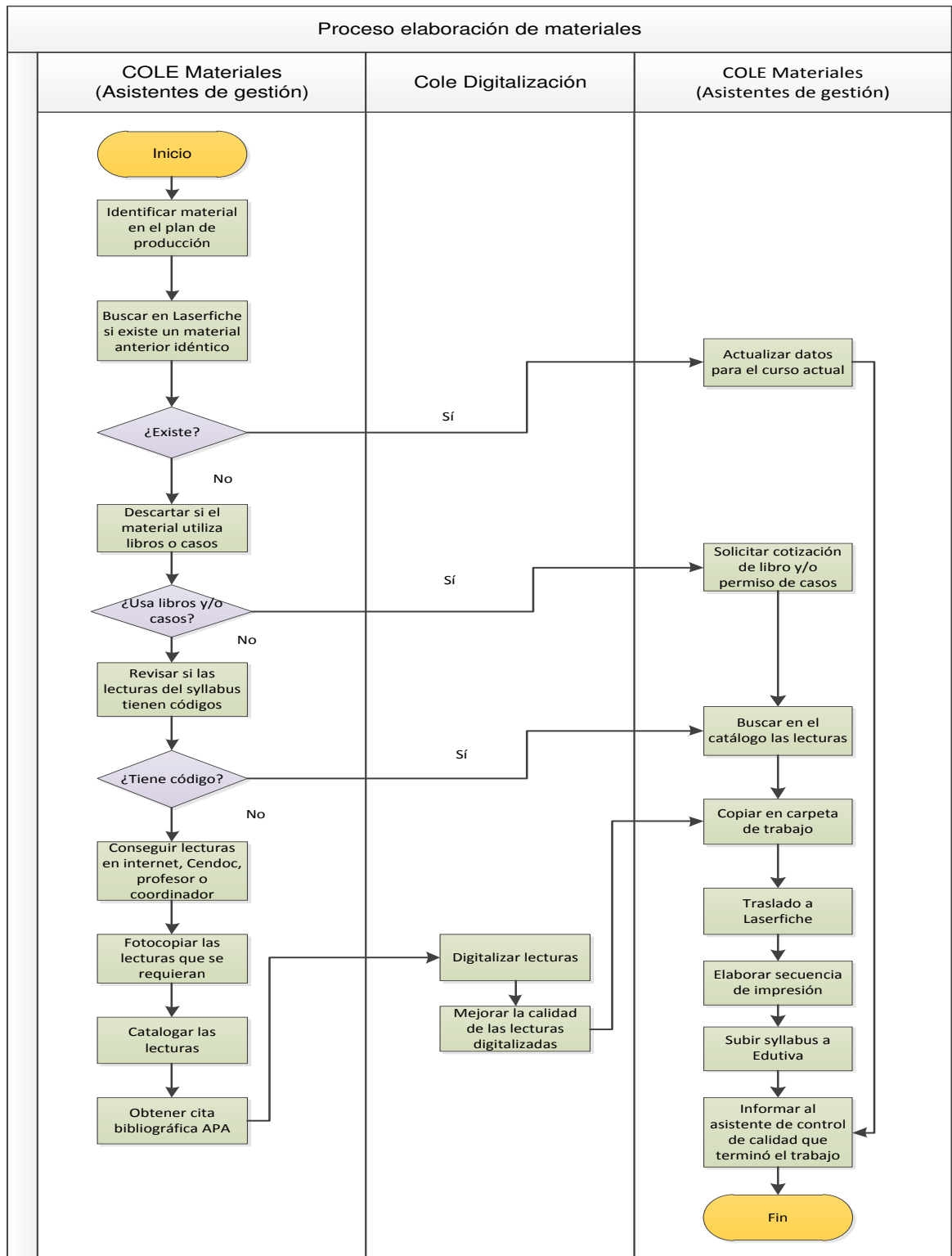
- Trabajo de los syllabus.
- Búsqueda de lecturas.
- Codificación de lecturas.
- Ingreso al catálogo.

#### **c) Actividades**

- Descargar el syllabus o materiales enviados del curso de la carpeta de trabajo del repositorio *Laserfiche*.
- Seleccionar la plantilla de syllabus de acuerdo al programa del curso.
- Verificación de inicio y término del curso.
- Descripción de los datos generales del curso: nombre, programa y profesor.
- Estandarización de los syllabus, de acuerdo al tipo de letra y tamaño: verdana 10 (para el contenido) y verdana 11 (títulos).
- Búsqueda de las lecturas correspondientes a las sesiones del curso.
- En caso de no contar con las lecturas requeridas, se procede a buscar dicha información en el siguiente orden: catálogo interno, repositorio *Laserfiche*, Cendoc, taller de impresiones, internet, búsquedas en catálogos de otras bibliotecas (para préstamos interbibliotecarios), compra del documento, solicitud a las coordinaciones y solicitud a los profesores.
- Fotocopiar las lecturas requeridas para el desarrollo del curso.

- Digitalizar las lecturas.
- Mejorar la calidad las lecturas según correspondan, con ayuda del programa *Paperport*. Estas no deben tener ningún tipo de manchas.
- Solicitud de compra o autorización de casos de estudio a la Secretaría del Decanato.
- Para los cursos virtuales, debido a que los casos solo se entregan impresos y no pueden ser distribuidos de forma digital, se indicará en el syllabus: “Se entregará impreso”.
- Solicitud de compras de libros requeridos para el desarrollo de los cursos (estos deben ser aprobados por la coordinación). Se indicará en el syllabus: “Se entregará texto”.
- Ingreso de las lecturas al catálogo. Descripción bibliográfica básica: autor, título, año, edición, cantidad de páginas, lugar y editorial.
- Asignación de un código al documento para su ubicación y recuperación.
- Colocar en el encabezamiento de cada lectura su descripción bibliográfica y su correspondiente código.
- Elaboración de la bibliografía del syllabus de acuerdo a las referencias APA.
- Elaborar la secuencia de impresión de todo el material correspondiente al curso. Tener en cuenta que el límite de impresión de páginas es de 350.
- Si la coordinación indica que es necesaria la impresión de todo el material, a pesar de superar el límite, se envía la orden al taller de impresiones con la autorización de la coordinación.
- En caso de no ser necesaria la impresión de todo el material, si supera el límite de impresión, se colocará en la plataforma de Esan Virtual las lecturas, con la indicación: “Disponible en Esan Virtual”.
- Colocar todo el material terminado en la carpeta de trabajo inicial del repositorio o en caso de ser un material de entrega virtual, se coloca en una carpeta compartida para subir a Esan Virtual.
- Subir el syllabus estandarizado (ya formateado) al programa Edutiva.
- En caso de generarse alguna duda con respecto al syllabus, se consultará directamente a las coordinadoras por medio de correo electrónico con copia a todos los integrantes del COLE para mantenerlos informados de las incidencias del trabajo. Solo en casos extremadamente urgentes se le consultará directamente al Profesor.
- Enviar correo a todos los integrantes del COLE informando que el material está listo para pasar por control de calidad.

**Gráfico N° 17**  
**Diagrama de flujo de la elaboración de materiales**



Elaboración propia.

### **3. Proceso de control de calidad**

#### **3.1 Objetivos**

- Revisar el trabajo final de la elaboración de los materiales.
- Mejorar la calidad del producto final.

#### **3.2 Alcance**

Aplica al proceso de control de calidad del material, el cual comienza desde que se terminó de trabajar un curso asignado, hasta el envío al taller de impresiones o colocación del material en el aula virtual.

#### **3.3 Procedimientos**

##### **a) Responsables**

- COLE Materiales: asistentes de control de calidad.
- COLE Distribución: asistentes de distribución.

##### **b) Responsabilidades**

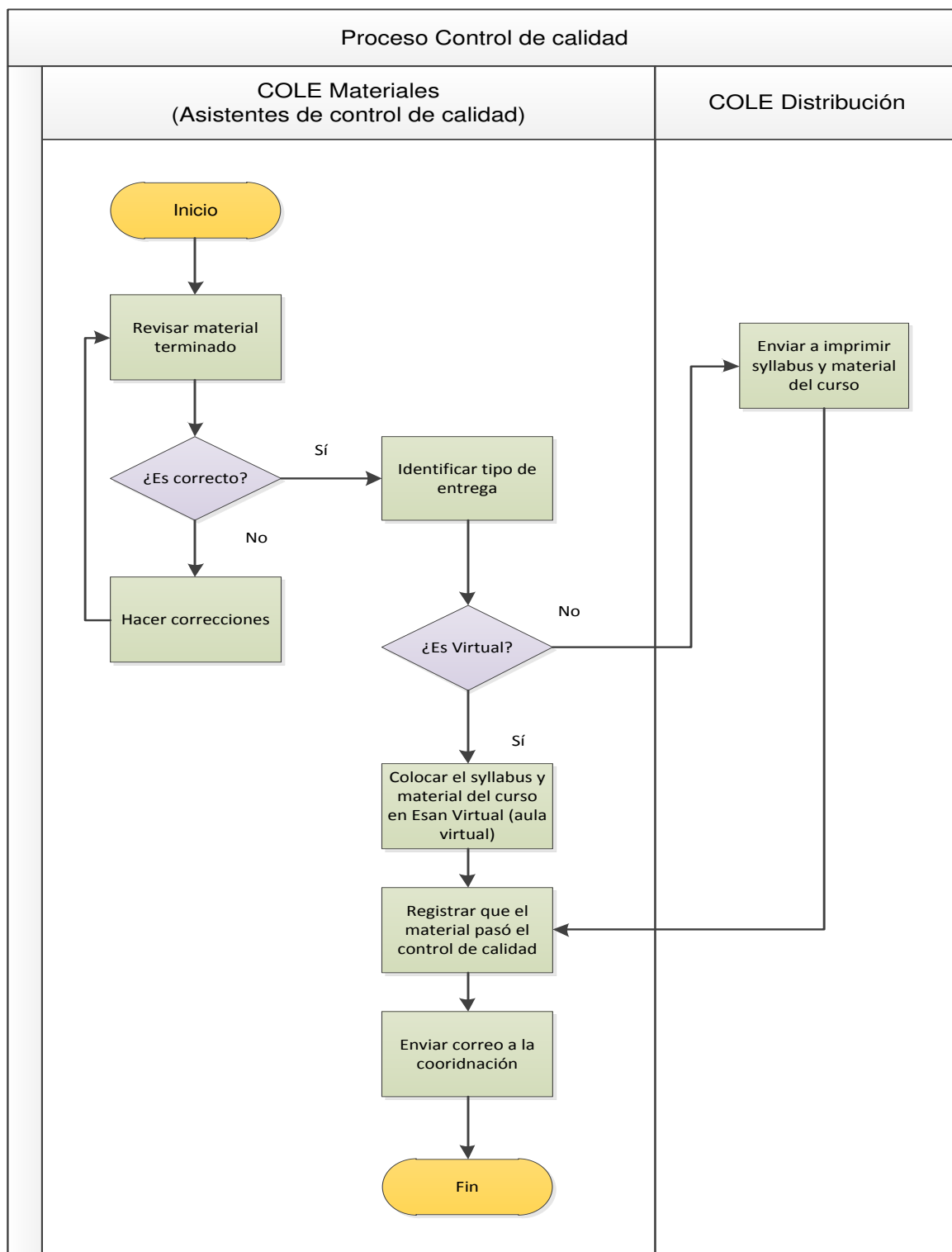
- Revisión del control de calidad.
- Enviar al taller de impresiones el material terminado.
- Colgar en el aula virtual el material terminado.
- Elaboración de un informe de los errores encontrados.

##### **c) Actividades**

- Revisión del material terminado desde la carpeta de trabajo del repositorio.
- Verificación de los datos con el programa Edutiva.
- Contrastación del syllabus terminado con el syllabus enviado por el profesor.
- Revisión de cada lectura, verificando el correcto encabezamiento de la bibliografía, el código, la paginación completa, sin manchas, fácil lectura, buena calidad de digitalización e impresión.
- Verificación de tener todas las lecturas, los casos o libros para el curso.
- En caso de encontrar un error, colocar en el informe lo detectado e informar a los integrantes del COLE, para futuras consideraciones.
- Corregir el error y colocar el nuevamente el documento en la carpeta de trabajo.
- Para los cursos de entrega física se debe imprimir el master de los materiales (en caso de suma urgencia), para proceder el envío al taller de forma más rápida (solo para los materiales que se encuentran a pocos días del inicio de clases).

- En caso de estar en la fecha correcta de tiempos, se envía una ruta de impresión al taller, para que desde esa área se descargue el material necesario para su reproducción.
- Para los cursos de entrega virtual, se debe subir desde la carpeta compartida a Esan Virtual, separándolas por sesiones correspondientes al curso.
- Enviar correo a las coordinaciones informando que el material pasó el control de calidad y que se envió al taller de impresiones.

**Gráfico N° 18**  
**Diagrama de flujo del control de calidad**



Elaboración propia.

## **4. Proceso de distribución de materiales**

### **4.1 Objetivos**

- Establecer un procedimiento eficaz de entrega de materiales de estudio.
- Minimizar las pérdidas de inventario y en caso contrario, poder rastrear los motivos de la pérdida.
- Brindar una experiencia satisfactoria a los alumnos al momento de entregarles el material de estudio.
- Brindar un servicio de atención eficiente a los coordinadores de los cursos cuyo material será distribuido.

### **4.2 Alcance**

Aplica al proceso de distribución de materiales, el cual comienza desde la generación del pedido de distribución, hasta la entrega total del material a los alumnos o coordinadores de los cursos respectivos.

### **4.3 Procedimientos**

#### **a) Responsables**

- COLE Distribución: asistentes de logística y asistentes de distribución.

#### **b) Responsabilidades**

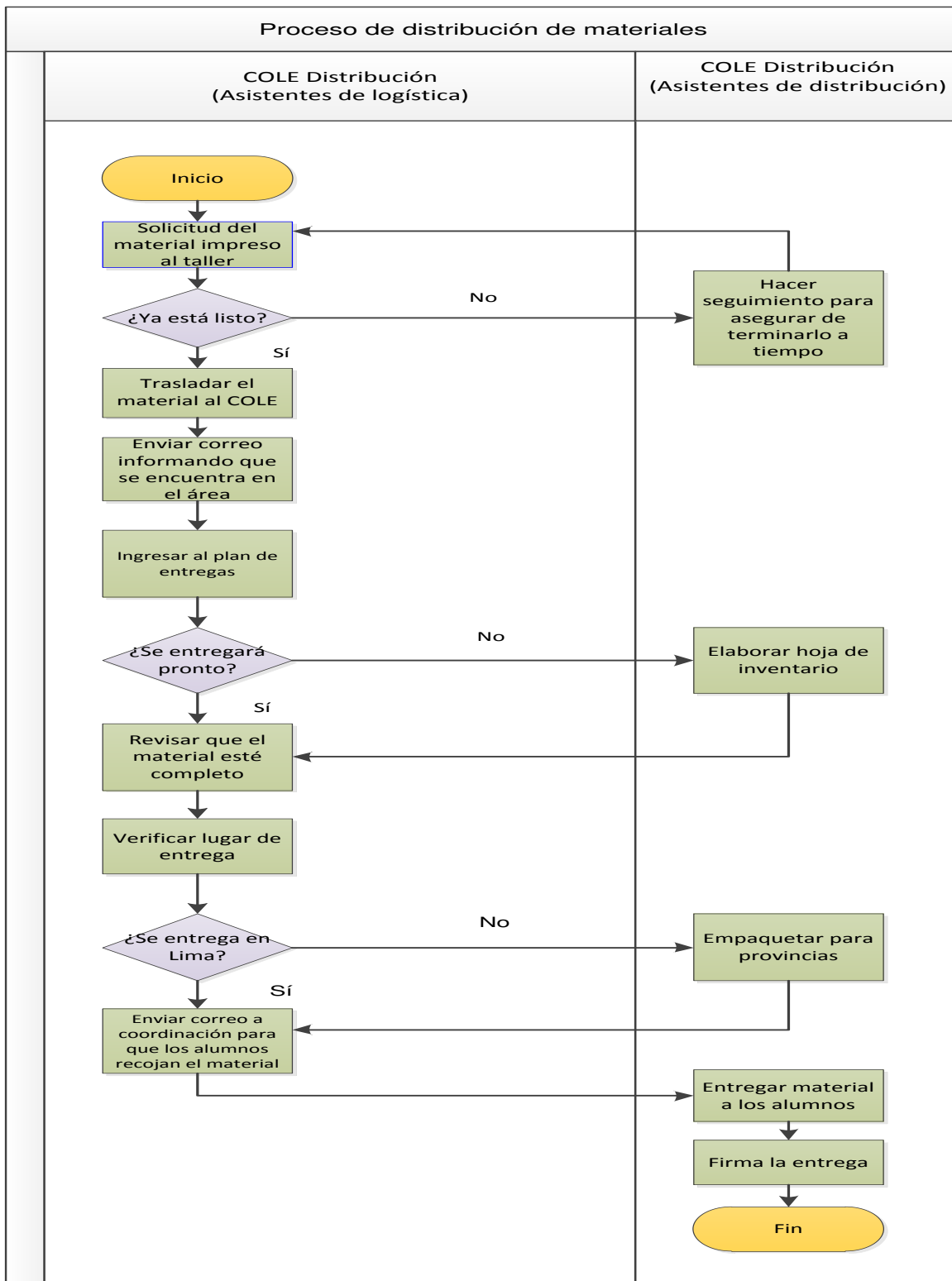
- Coordinar las operaciones de distribución, así como de la supervisión de las mismas.
- Controlar el flujo y estado de existencias en el inventario.
- Coordinar las entregas de material a los alumnos o coordinadores.

#### **c) Actividades**

- Efectuar un seguimiento del proceso de impresión con la finalidad de asegurar su acabado a tiempo y tomar conocimiento de los imprevistos propios del proceso.
- Solicitud al taller de impresiones el producto final (*pioneer*).
- Enviar correo a las coordinaciones e integrantes del COLE informando que le material ya se encuentra listo para su entrega.
- Elaborar la hoja de control de entregas en la página correspondiente del Google docs.
- En dicha página solo deben figurar las entregas confirmadas del día.

- La hoja de control de entregas debe contener la siguiente información para cada curso: (i) fecha de entrega, (ii) hora de entrega, (iii) lugar de entrega, (iv) nombre del profesor del curso, (v) nombre del curso, (vi) nombre del programa, (vii) nombre del coordinador responsable, (viii) centro de costos, (ix) número de alumnos en la lista de entrega, (x) indicador de generación del cargo de entrega, (xi) cantidad de material recibida, (xii) saldos después de la entrega, (xiii) nombre del responsable de la entrega y (xiv) observaciones relevantes sobre la entrega.
- Comprobar que los *pioner*, libros o casos estén debidamente organizados y ordenados, según el sistema de ordenación que corresponda a cada tipo de expedientes: por curso y tipología de documento.
- Coger un *pioner* al azar de cada material programado para ser entregado y revisar su contenido usando el siguiente criterio: (i) verificar que el contenido del material este de acuerdo al orden del syllabus, (ii) en caso de no contar con syllabus, revisar que el material tenga el mismo contenido que el material original.
- Elaborar una hoja de inventarios para organizar el material que se tiene a disposición para futuras entregas.
- Verificar la hora y el lugar de cada entrega, utilizando el programa Edutiva.
- En caso de entregarse el material en provincias, se empacará antes de ser enviados a las aulas para su repartición a los alumnos, indicando: el nombre del profesor, lugar y hora de entrega.
- En caso de entregarse el material en Lima, en el COLE, las coordinaciones académicas informarán a los estudiantes que deben ir a recogerlo.
- En caso de entregarse el material en el aula en horario de clases, se asignará a una persona encargada para entregarlo.
- El alumno firmará para confirmar la entrega.

**Gráfico N° 19**  
**Diagrama de flujo de distribución de materiales**



Elaboración propia.

**Anexo N° 3****Acta de compromiso de cumplimiento de las políticas de uso de la información en el Centro de Operaciones y Logística de ESAN**

En consideración de lo expresado en el presente documento de las políticas de uso de la información, yo, \_\_\_\_\_ en mi calidad de \_\_\_\_\_ (empleado, coordinador, profesor) con DNI \_\_\_\_\_, manifiesto que he leído y entendido en su totalidad lo manifestado en estas políticas, por esta razón me comprometo a cumplir con ellas. Así mismo, reconozco que mi incumplimiento podría acarrear no solo en la responsabilidad de mi persona sino que podría perjudicar a mi área de trabajo. Por esta razón, acepto que puedo ser sancionado por la institución como corresponda lo cual podría incluir la terminación de la relación laboral con la Universidad Esan.

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_