

OPERATING MODEL BASED ON KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR ADMINISTRATIVE PROCESSES IN THE STUDIO CONTROL DEPARTMENT

Inés flores Perozo, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Garcés Rosendo Eduardo Jesús, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú; Navas Gotopo Soratna, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú; Campos Rosendo Nelson Jesús, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Pecho Rivera María Cristina, Campos Rosendo Nelson Jesús, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Crisóstomo Olivares Jorge, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú y Campos Saravia Reynaldo, , Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú.

Abstract— This project has as main objective to propose an operating model based on knowledge management for administrative processes in educational institutions. With this in mind, a population consisting of six (6) people was taken that makes up the administrative staff of the study control department of the Haydeé Calles de Medina Educational Unit of the city of Coro in the state of Falcón. The data collection techniques will be based on direct observation and a questionnaire type survey, the methodology to be used is the one proposed by Nonaka and Takeuchi, this proposal will seek to increase the quality and efficiency in the management of the services it performs, allowing the integration of the different processes and in general thereby changing the way in which the institution currently operates, helping in their productive activities, facilitating administrative management, reducing the time spent on procedures and consultations, as well as a higher quality in the services provided. For the achievement of the proposed objectives, 8 phases will be implemented that will allow progress with the object of study.

Keywords—Operating Model, Study Control, Administration, Technology, Education

Digital Object Identifier: (only for full papers, inserted by LACCEI).
ISSN, ISBN: (to be inserted by LACCEI).
DO NOT REMOVE

MODELO OPERATIVO BASADO EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN EL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE ESTUDIO

Inés flores Perozo, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Garcés Rosendo Eduardo Jesús, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú; Navas Gotopo Soratna, Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú; Campos Rosendo Nelson Jesús, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Pecho Rivera María Cristina, Campos Rosendo Nelson Jesús, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú; Crisóstomo Olivares Jorge, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú y Campos Saravia Reynaldo, Universidad Autónoma del Perú, Lima Perú.

Resumen— Este proyecto tiene como principal objetivo el proponer un modelo operativo basado en la gestión del conocimiento para los procesos administrativos en las instituciones educativas. Con esto en mente, se tomó una población constituida por seis (6) personas que conforma el personal administrativo del departamento de control de estudios de la Unidad Educativa Haydeé Calles de Medina de la ciudad de Coro en el estado Falcón. Las técnicas de recolección de datos se basará en la observación directa y en una encuesta tipo cuestionario, la metodología a utilizar es la propuesta por Nonaka y Takeuchi, dicha propuesta buscará aumentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza, permitiendo la integración de los distintos procesos y en general cambiando con ello la forma en que opera actualmente la institución, ayudando en sus actividades productivas, facilitando la gestión administrativa, la reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en los servicios prestados. Para el logro de los objetivos propuestos se implementarán 8 fases del que permitirá avanzar con el objeto de estudio.

Palabras Clave—Modelo Operativo, Control de Estudios, Administración, Tecnología, Educación

I. INTRODUCCIÓN

Los avances tecnológicos que se vienen originando en las últimas décadas han hecho que las sociedades evolucionen de tal forma, que se han la tecnología se ha convertido en una parte importante de la cotidianidad del ser humano, trayendo consigo cambios en la forma de vivir y de entender la mayoría de los ámbitos de la actividad humana, aportando conocimientos y experiencias en pro de contribuir y optimizar todos los procesos, de modo que esta puede ser utilizada como un recurso valioso dentro de las organizaciones.

De este modo, una de las características esenciales de estos avances tecnológicos son los sistemas de gestión, ya que

permiten la automatización y la interacción de todos los elementos en los que se integran la estructura organizativa, la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes de las personas, la capacidad de trabajo en equipo, etc., es por eso que no son independientes, sino que están conectados entre sí, ayudando a las organizaciones a trabajar efectivamente (Alexander, 2019).

En virtud de esto, recientemente muchas organizaciones e instituciones han incorporado nuevos sistema de gestión, que permite la automatización en la ejecución de procesos, con el fin de aumentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que realizan, permitiendo la integración de los distintos procesos y en general cambiando con ello la forma en que operan actualmente algunas instituciones, ayudando en sus actividades productivas, facilitando la gestión administrativa, la reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en los servicios prestados (Carrillo, 2019).

Por otra parte, Crespo y otros (2019), plantean que el factor innovador ha pasado a constituir un sector estratégico que permite que las instituciones mejoren su posición competitiva, pues su ausencia produciría retardos para generar nuevos productos y procesos. En este sentido, las organizaciones deben incorporar dentro de su estrategia, acciones tendientes a gestionar los procesos de innovación, a fin de que adquieran mayor capacidad de adaptación y, sobre todo, la posibilidad de reorganizar sus ventajas competitivas en el momento oportuno.

En este sentido, Cano (2020), afirma que la información que se distribuye con los sistemas de gestión, es considerada como uno de los recursos valiosos de las organizaciones, debido a que es utilizada para darle seguimiento a las

actividades diarias. Es por ello, que el manejo de la información es fundamental para cualquier empresa, pues se pudiera lograr un alto nivel competitivo dentro de la misma, obteniendo mayores niveles de capacidad de desarrollo, permitiendo identificar debilidades y fortalezas que apoyen a la toma de decisiones, ya que su ausencia pudiera provocar errores, pérdidas de oportunidades y problemas de rendimientos en las organizaciones.

Es por eso que, la gestión del conocimiento constituye para ser un proceso en el que el capital intelectual de una organización aumenta de forma significativa, mediante la gestión de sus capacidades de resolución de problemas de forma eficiente, con el objetivo de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, permitiendo identificar, encontrar, clasificar, proyectar, presentar y usar de un modo más eficiente el conocimiento y la experiencia acumulada en la organización para potenciar el conocimiento individual y colectivo e incrementar la competitividad (Carmona, 2017).

Con esto en mente, la gestión del conocimiento es un conjunto de procesos de toma de decisiones acerca de la generación, distribución y uso de los recursos de información y conocimiento en las organizaciones, a objeto de producir ventajas competitivas, creando como beneficio un activo intelectual fundamental para resolver los problemas de la institución con excelencia, creatividad e innovación en esta era del conocimiento y tecnologías de información.

En este contexto, Vela y otros (2022), expresan que los modelos de gestión en las instituciones, constituyen la combinación entre tecnologías y conocimientos, apoyando a reducir los procesos tediosos, los retardos de la información y contribuyendo a aumentar sus ventajas competitivas, por medio de la eficiencia, la innovación y una mayor rapidez y efectividad en la toma de decisiones.

En este contexto, las instituciones educativas, son organizaciones basadas en el conocimiento, por lo que es imprescindible su gestión correcta, una continua actualización y un crecimiento de los mismos a través de la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas, que permita una mayor efectividad y calidad de la información de relevancia dentro de las instituciones, evitando los posibles errores que se pudieran cometer (Sanahuja y otros, 2020).

El contexto antes descrito se desarrolla el presente trabajo de investigación, proponiendo un modelo de operativo de gestión de las actividades o procesos que se llevan a cabo en el Departamento de Control de Estudio, tomando como ejemplo el departamento de control de estudio de una institución educativa del estado Falcón en Venezuela, primeramente diagnosticando el panorama en el que se encuentra el mencionado departamento, para seguidamente, identificar los elementos clave del modelo operativo más adaptado a la realidad objeto de estudio.

II. MARCO TEÓRICO

A. Modelo de Gestión

El término modelo proviene del concepto italiano de *modello*. La palabra puede utilizarse en distintos ámbitos y con diversos significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo hace referencia al arquetipo que, por sus características idóneas, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o de una realidad compleja (Caurín y otros, 2018).

Por otra parte, el concepto de gestión, proviene del latín *gesio* y hace referencia a la acción y al efecto de gestionar o de administrar. Se trata, por lo tanto, de la concreción de diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera. La noción implica además acciones para gobernar, dirigir, ordenar, disponer u organizar (Díaz y Villafuente, 2022).

De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización, en el que se basan para desarrollar y coordinar sus políticas y acciones, con el cual pretenden alcanzar sus objetivos, ya que en la actualidad toda organización se ha concientizado de la importancia del manejo de las tecnologías como elemento que brinda ventajas competitivas permitiendo gestionar todos los trámites correspondientes para apoyar y automatizar las actividades de una empresa (Carmona, 2017).

Por lo tanto, un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, y con el cual pretenden alcanzar sus objetivos (Vela y otros, 2022).

En la actualidad toda organización exitosa se ha concientizado de la importancia del manejo de las tecnologías como elemento que brinda ventajas competitivas, cada día se utiliza en mayor grado de estas herramientas tecnológicas, debido a que ofrecen mayores ventajas al proporcionar información de calidad para la toma de decisiones, fáciles de acceder y manipular con el fin de satisfacer las necesidades de información de dicho departamento.

B. Gestión del Conocimiento.

La gestión del conocimiento se define como un conjunto de procedimientos, reglas y sistemas destinados a captar, tratar, recuperar, presentar y transmitir los datos, informaciones y conocimientos de una organización. La captación se puede realizar tanto desde el exterior como desde el interior de la organización. La finalidad es constituir un stock de conocimientos objetivados y sistemáticos aplicables a las actividades de la organización por cualquiera de sus empleados, independientemente de quien los haya generado, al objeto de mejorar su eficacia (Silva y García, 2022).

En este sentido, la información es transformada en conocimiento sólo cuando una persona lee, entiende, interpreta y aplica la información a una situación específica. El conocimiento llega a ser visible cuando las personas ponen en práctica las lecciones aprendidas a lo largo del tiempo (Michailoff y otros, 2022). Es verdad que el conocimiento de

una persona puede servir de base para otra información. Cuando una persona no puede entender y aplicar la información para nada, continúa siendo información. Sin embargo, otro individuo puede tomar la misma información, entenderla e interpretarla en el contexto de su propia experiencia previa, y aplicar el nuevo conocimiento adquirido para tomar decisiones o redefinir un procedimiento.

Sin embargo, las nuevas tecnologías de información han permitido que la transmisión y la gestión del conocimiento pueda ser una realidad, es por eso que los modelos operativos basados en la gestión del conocimiento permiten agilizar los procesos administrativos con respecto a la información personal y académica de los docentes y estudiantes involucrados en el departamento, a partir de una serie de objetivos.

C. Objetivos de la Gestión del Conocimiento.

Díaz y Villafuente (2022), plantean que entre los objetivos que se pueden alcanzar con la gestión del conocimiento se destacan:

- Formular una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
- Implantar estrategias orientadas al conocimiento.
- Promover la mejora continua de los procesos de negocio con énfasis en la generación y utilización del conocimiento.
- Seguir y evaluar los logros obtenidos con la aplicación del conocimiento.
- Reducir los tiempos de los ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los existentes y en el desarrollo de soluciones a los problemas.
- Reducir los costos asociados a la repetición de errores.

A partir de estos objetivos, Escorcía y otros (2020) explican el modelo de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi distinguiendo entre el conocimiento entre tácito y explícito.

El conocimiento es explícito si puede ser transferido de un individuo a otro usando algún tipo de sistema de comunicación formal, siendo éste generable y codificable. Ejemplo de este conocimiento son los manuales de la empresa, entre otros. Por otro lado, el conocimiento tácito o implícito es visto como conocimiento poco codificado y está profundamente arraigado a nuestras experiencias y nuestros modelos mentales. Es de difícil expresión y definición, es un conocimiento personal formado por experiencias de trabajo, vivencias, entre otros (Escorcía y otros, 2020).

De acuerdo con esta teoría existen cuatro formas de conversión de conocimiento que surgen cuando el conocimiento tácito y el explícito interactúan (Carmona, 2017). Este proceso dinámico de creación de conocimiento hace posible que el conocimiento se desarrolle a través de un ciclo continuo y acumulativo de generación, codificación y transferencia dando lugar a la denominada espiral de conocimiento como intento de explicación de los procesos de conversión de unos tipos de conocimiento en otros a través las fases que se describen a continuación (Caurín y otros, 2018; Escorcía y otros, 2020):

- **Socialización, (tácito a tácito):** Se produce por la interacción entre las personas, el compartir experiencias, se puede adquirir conocimiento tácito sin usar el lenguaje, a través de la observación, la imitación y la práctica. Se puede decir que la socialización es el proceso por el que los individuos aprenden a desenvolverse en su entorno social, adquiriendo conocimiento tácito mediante las vías comunes de relación y comunicación con personas y medios como conversaciones, consulta de documentación, etc.

- **Interiorización, (explícito a tácito):** Asimilación propia del conocimiento explícito. Es el resultado del aprendizaje y la puesta en práctica, lo que se ha denominado aprender en el trabajo o aprender haciendo (*learning by doing*). En tal sentido, la interiorización es un proceso de adquisición del conocimiento explícito que nos puede llegar desde diferentes soportes o medios, con el fin de que se convierta en algo nuestro, propio e interno.

- **Exteriorización, (tácito a explícito):** Es la comunicación del conocimiento interno, conlleva un intento de representación y formalización de ese conocimiento. Se enuncia el conocimiento tácito en forma de conceptos explícitos, generalmente mediante el idioma, u otras representaciones formales. Es importante la necesidad de voluntariedad por parte del sujeto transmisor del conocimiento.

- **Combinación, (explícito a explícito):** Intercambio, asociación y estructuración de conocimientos explícitos procedentes de distintas fuentes, que facilita la generación de nuevos conocimientos del mismo tipo y a su vez, puede permitir la interiorización de nuevo conocimiento.

Estos procesos de socialización, interiorización, exteriorización y combinación están íntimamente relacionados siendo difíciles de separar, puesto que en la práctica pueden producirse de forma simultánea, tránsito que lleva asociada una enorme complejidad puesto que al no poder interactuar directamente con el conocimiento se hace necesario desarrollar acciones y herramientas que permitan interactuar entre las personas (Díaz y Villafuente, 2022).

De acuerdo con los procesos el conocimiento se crea en una organización a través de una continua conversión de los dos tipos básicos de conocimientos en las sucesivas fases de socialización, externalización, combinación e internalización. Así, en un transitar de espiral, cada vez que se da una vuelta a través de las cuatro fases, se genera nuevo conocimiento. En cada cuadrante los problemas de conversión son distintos y pueden ser más o menos complejos en función de la organización que se esté tratando.

D. Procesos del Conocimiento en la Organización.

En la investigación realizada Sangrá y otros (2023) sobre la práctica de la Gestión del Conocimiento, proponen ocho categorías de actividades enfocadas al conocimiento:

1. Generación de nuevos conocimientos.
2. Acceder al conocimiento valioso, proveniente de fuentes externas.
3. Usar conocimiento accesible en la toma de decisiones.

4. Conocimiento inmerso en procesos, productos y/o servicios.
5. Representar conocimientos en documentos, bases de datos y software.
6. Facilitar el crecimiento del conocimiento a través de la cultura e incentivos.
7. Transferir el conocimiento existente hacia otras partes de la organización.
8. Medir el valor de los activos en conocimiento, y/o el impacto de la Gestión del Conocimiento.

Con esto en mente, la presente investigación se ubica dentro de los procesos del conocimiento en la organización en el quinto indicador, ya que lo que se pretende es representar conocimientos en documentos, bases de datos y software, facilitando la gestión administrativa en el procesamiento y aprovechamiento de la información para presentar un mejor servicio.

Dentro de este marco de ideas, los modelos operativos, tienen la ventaja de que ayudan a convertir las amenazas en oportunidades, por medio del conocimiento que se gestiona a través de la innovación, la creación de rutinas organizativas más eficaces, el crecimiento laboral, las capacidades, el intercambio de conocimientos, entre otros (Poveda y Minta, 2022). Lo que se pretende con la gestión del conocimiento, es modificar la gestión de las actividades y la transformación del trabajo individual en trabajo en equipo como modelo generalizado, en el que los esfuerzos se canalizan para producir buenos resultados en función a los objetivos establecidos en dicha institución.

E. Procesos Administrativos

Dentro de las instituciones educativas, los procesos administrativos son el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que interrelacionan y forman un proceso integral (Crespo y otros, 2019) De igual forma, dentro de los procesos administrativos se destacan las siguientes fases (Díaz & Villafuente, 2022):

- Planeación.

Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van a alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos. En esencia, se formula un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia delante.

- Organización.

Después de que la dirección y formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las necesarias actividades de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo. Esta distribución del trabajo este guiado por la consideración de cosas tales como la naturaleza de las actividades componentes, las personas del grupo y las instalaciones físicas disponibles.

- Ejecución.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones

requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

- Control.

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado. Establecer un buen plan, distribuir las actividades componentes requeridas para ese plan y la ejecución exitosa de cada miembro no asegura que la empresa será un éxito. Pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados y habrán de ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

Dentro de esta perspectiva, los procesos administrativos en una organización son de suma importancia, ya que dichos pasos vinculan la comunicación misma en la institución y la toma de decisiones en función de las metas planteadas.

Así pues, la dependencia de control de estudios es uno de los ejes más relevantes del proceso educativo, por el tipo de información que maneja. A manera de definición, el departamento de control de estudios es una dependencia de la Zona Educativa a la que se circunscribe la institución cuyo objetivo principal es mantener organizada toda la información recopilada de los planteles educativos relacionándola, de manera individual con los profesores asignados a las distintas áreas y al desempeño de los estudiantes.

De esta forma y de manera generalizada, los departamentos de control de estudios, pueden desempeñar las siguientes funciones (Moral y Vallalustre, 2019):

- Coordinar el proceso de emisión de documentos probatorios de estudios.
- Conocer y tramitar la solicitud de documentos probatorios de estudios.
- Mantener el archivo de Control de Estudios.
- Conocer y tramitar las solicitudes de registro, inscripción y renovación de planteles, cátedras y servicios educativos privados.
- Tramitar las solicitudes de legalización de documentos.
- Las demás funciones que se asignen en materia de su competencia.
- Responder las consultas solicitadas por los planteles de la zona en materia de Evaluación de Estudios.
- Coordinar la supervisión a las unidades de control y evaluación en los planteles de la zona.
- Solucionar las irregularidades que en materia de evaluación de estudios sean planteadas.
- Cumplir con las normas legales, resoluciones y circulares vigentes en materia de evolución.

II. METODOLOGÍA

Hernández y Mendoza (2018) señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, midiendo o evaluando distintos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar. De igual manera, el trabajo se inclina a la modalidad de proyecto factible que trata de una propuesta de acción para poder resolver un problema, practica o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre factibilidad o posibilidad de realización (Ñaupás y otros, 2019).

En cuanto a la población y muestra objeto de estudio de la presente investigación está constituida por seis (6) personas que conforman el personal administrativo de la Unidad Educativa Colegio “Haydee Calles de Medina”, específicamente en el Departamento de Control de Estudio.

En este sentido, en la presente investigación se utilizará como técnica de recolección, la encuesta definida por Guevara y otros (2020), como aquella técnica en la que se diseña un cuestionario de preguntas como instrumento de registro de opiniones que servirán para verificar hipótesis, por medio de la aplicación de un cuestionario, el cual estará ajustado a los constructos o variables de estudio.

III. METODOLOGÍA

El objetivo general del presente modelo operativo es el de gestionar los procesos administrativos del Departamento de Control de Estudio de la Unidad Educativa Colegio “Haydee Calles de Medina”, a través de la disposición de un modelo operativo que permita crear nuevos conocimientos. Este objetivo general se desglosa en los siguientes objetivos específicos para sistematizar su cumplimiento.

Crear espacios para la generación de conocimientos pertinentes donde participen el personal docente y administrativo, a través de mesas de trabajo que permita afianzar los objetivos propuestos por el Departamento de Control de estudio.

Propiciar el desarrollo de una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo y a la actualización de la información por medio de la gestión del conocimiento.

Fomentar competencias en el uso de herramientas tecnológicas que contribuyan a gestionar los procesos administrativos logrando los más altos niveles de satisfacción del equipo de trabajo a través de jornadas de alfabetización tecnológica.

En este orden de ideas, dentro de este modelo operativo se identifican como actores a los solicitantes, Director, Jefe de Control de Estudio, Coordinador, Asistentes y Docentes, los

cuales son los que van a interactuar con el modelo propuesto. Dichos actores realizan operaciones de consulta, búsqueda, agregación, eliminación, actualización, impresión y control de operaciones, tal como se describe a continuación:

- **Solicitante:** Son todas las personas jurídicas que estén adscrito al Ministerio de Educación o de su competencia y el personal interno a la institución, que requieran de información relevantes sobre los datos personales y académicos del personal docente.
- **Director:** Es la persona encargada de dictar diversas pautas sobre la planificación y participación del personal en ejecución de trabajo, propiciando la actualización de los docentes en su aspecto personal y profesional, llevando un archivo del historial de cada docente y estableciendo los mecanismo necesario para el control y supervisión de la misión educativa de la institución.
- **Jefe de Control de Estudio:** Es la persona encargada de ubicar al personal adscrito al Departamento en función a sus habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes hacia el desempeño, asesorando los procedimientos a seguir en la realización de actividades a nivel de departamento, analizando conjuntamente con el personal adscrito al mismo; las situaciones presentadas para la toma de decisiones.
- **Coordinador:** Es la persona encargada de organizar talleres de actualización académica para los docentes, además elabora informes periódicos de inasistencias del personal docente, manteniendo en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- **Asistente:** Es la persona encargada de participar en el estudio y análisis de nuevos procedimientos y métodos de trabajo, llevando un registro y control de todos los procesos que se realizan en el departamento, además de recibir y tramitar diferentes solicitudes.
- **Docente:** Es el protagonista dentro del modelo operativo, ya que es la persona encargada de brindar información de su uso personal que solo sería posible conocerla con su debida autorización.

Estos actores son los únicos encargados de brindar información confidencial del personal docente y estudiantil a quienes les compete, según las funciones que cumplan, debido a que son datos que solo son manejados por los mismos y pueden facilitarlo de manera correcta sin ser alterada.

A propósito de esto, basados en la filosofía de los modelos operativos se proponen los procesos descritos en la siguiente tabla (Tabla 1), con el fin de optimizarlos y gestionar mejor el conocimiento que se maneja en esta área administrativa.

TABLA I
MODELO OPERATIVO

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Constancia de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa al modelo propuesto el número de cedula de identidad del docente solicitante y se imprime.
Carga Horaria de los Docentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa el número de cedula de identidad del docente y se visualiza en pantalla el número de carga horaria.
Horario de los Docentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa el número de cedula de identidad del docente y se visualiza en pantalla los datos personales del mismo, además del horario y la opción de imprimir desde un archivo PDF.

Horario de Secciones.	<ul style="list-style-type: none"> Se ingresa al sistema desde la opción de generar horario, se selecciona el año y la sección para visualizar el horario correspondiente, además de poseer la opción de imprimir que se generará en un archivo PDF.
Historial del Docente.	<ul style="list-style-type: none"> Se selecciona en el sistema la opción inicio para visualizar el historial del docente para hacer un llenado del mismo por si se desea incluir un nuevo docente al sistema. Además, permite ingresar el número de cedula de un docente ya almacenado para su respectiva consulta.

Fuente: Flores (2015).

Así mismo, los procesos descritos se pueden ilustrar en una serie de fases que se explican de manera más clara de la siguiente manera:

- Captura de la Información:** Es el proceso mediante el cual se toma los datos que se requiere para procesar la información. Por lo tanto, la captura de la información puede ser manual o automática.

- Procesos:** Es la capacidad para efectuar cálculos de acuerdo con una secuencia de operaciones preestablecida. Por ello, estos cálculos pueden efectuarse con datos introducidos recientemente o bien con datos que están almacenados. Por consiguiente, esto permite la transformación de datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones.

- Organización:** Permite categorizar la información por módulos según los datos, organizándola y manteniéndola para el uso efectivo y en el momento oportuno en el menor tiempo posible.

- Acceso:** Limita la información de uso confidencial de la institución para resguarda y acceder de manera instantánea con la debida autorización.

- Almacenamiento:** Es una de las actividades o capacidades más importantes, ya que a través de esta propiedad se puede recordar la información debido a que se mantiene guardada a través de un proceso anterior.

- Gestionar Información:** Es la última fase del modelo, ya que esta fase se llevaría a cabo cuando se cumpla lo pasos anteriormente descrito y permitirá crear nuevos conocimientos que vayan en pro de la institución y tomar decisiones adecuadas y en el menor tiempo posible.

IV. CONCLUSIONES

La presente propuesta consistió en el desarrollo de un modelo operativo basado en la de gestión del conocimiento para los procesos administrativos del Departamento de Control de Estudio de la Unidad Educativa Colegio “Haydee Calles de Medina”, la cual, en su fase diagnóstica permitió determinar que los procesos que se llevan a cabo para la gestión y control de los datos personales y académicos de los docentes, no cuentan con las herramientas necesarias para su óptimo funcionamiento, debido a que se realiza de manera manual, con lo que se hace evidente la necesidad de un modelo operativo que permita controlar los procesos y así gestionar la información de manera adecuada y en el momento oportuno.

- Considerando las necesidades expuestas la propuesta presentada se adapta a las exigencias del personal encargado del Departamento de Control de Estudio, pues los elementos que conformarán dicha propuesta permiten controlar los procesos y gestionar la información siguiendo la secuencia de creación de conocimiento, para mayor eficiencia y eficacia.

Así pues, este modelo servirá de ayuda en las instituciones educativas debido a que permiten un mejor uso en todas las herramientas tecnológicas de trabajo, logrando con ello un mejor desempeño del personal administrativo

REFERENCIAS

- Alexander, L. (2019). *La importancia del sistema de gestión de la seguridad de la Información en el comercio electrónico empresarial*. Universidad Santiago de Cádiz.
- Biesta, G. (2022). Por qué la forma de la enseñanza importa. una defensa de la integridad de la educación y del trabajo de los profesores más allá de programas y buenas intenciones. *Revista de Educación*(395), 13-24.
- Cano, E. (2020). Las rúbricas como instrumento de evaluación de competencias en educación superior: ¿uso o abuso? *Revista de Curriculum y formación del profesorado*, 19(2), 266-277.
- Carmona, S. (2017). Nuevas tendencias en la participación ciudadana en España: ¿socializando la gestión pública o socializando la responsabilidad política? *A&C*, 16(66), 29-60. <https://doi.org/10.21056/aec.v16i66.362>
- Carrillo, J. (2019). *Diseño de un modelo de gestión de mantenimiento basado en la norma covenin 2500-93 para los sistemas de apoyo del área operativa del hospital “Dr. Héctor Nouel Joubert”*. Universidad Politécnica Experimental Antonio José de Sucre.
- Caurín, C., Morales, A., & Fontana, M. (2018). CONVIVENCIA EN EL ÁMBITO EDUCATIVO: APLICACIÓN DE UN PROGRAMA BASADO EN LA EMPATÍA, LA EDUCACIÓN EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UN INSTITUTO ESPAÑOL DE ENSEÑANZA SECUNDARIA. *Cuestiones Pedagógicas*, 2018/2019(27), 97-112. <https://doi.org/10.12795/CP.2018.i27.06>
- Crespo, A., Parra, C., Gómez, J., & López, M. (2019). *Modelo Avanzado de Gestión de Mantenimiento. Proceso de Gestión y Técnicas de Soporte, Departamento de Organización Industrial y Gestión de Empresas Escuela Superior de Ingenieros*. Universidad de Sevilla.
- Díaz, A., & Villafuente, C. (2022). Planeamiento Estratégico de la Educación. *COMUNI@CCIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 161-171. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.681>



Fig. 1 Modelo Operativo.
Nota: Elaboración Propia

- [9] Díez, H. (2020). Otra investigación educativa posible. Investigación-Acción Participativa Dialógica e Inclusiva. *Márgenes: Revista de Educación de la Universidad de Málaga*, 1(1), 115-128.
- [10] Escorcía Guzmán, J., & Barros Arrieta, D. (2020). Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. Universidad de la Costa.
- [11] Fernández, L. (2022). Las TIC en el área de ciencias sociales. Uso y opinión de los docentes de Educación Primaria. *UNES: Universidad, escuela y sociedad*(12), 56-72. <https://doi.org/10.30827/unes.i12.24013>
- [12] González, C. (2022). Análisis de un entorno tecnológico diseñado durante la pandemia para fomentar la autorregulación del aprendizaje en educación preuniversitaria. *EduTec: Revista electrónica de tecnología educativa*(80), 14-35. <https://doi.org/10.21556/edutec.2022.80.2515>
- [13] Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- [14] Hernández, M., & Esparza, G. (2022). La calidad de la educación en territorios rurales desde las políticas públicas. *Sophia*(22), 171-193.
- [15] Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cualitativas, cuantitativas y mixta*. México: McGraw-Hill.
- [16] Maffi, L., & Fagnani, M. (2022). Enseñanza en las comunidades rurales del valle del Po, 1861-1900: Una idea de educación agrícola descrita por boletines agrarios. *Historia agraria: Revista de agricultura e historia rural*(86), 169-189.
- [17] Malagón, F., & Graell, M. (2022). La formación continua del profesorado en los planes estratégicos de las universidades españolas. *Educación XXI: Revista de la Facultad de Educación*, 25(1), 433-458. <https://doi.org/10.5944/educxx1.30321>
- [18] Manriquez, K., & Reyes, M. (2022). Liderazgo educativo. Una mirada desde el rol del director y la directora en tres niveles del sistema educacional chileno. *Educación: revista de la Universidad de Costa Rica*, 46(1), 554-572. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i1.44514>
- [19] Michailoff, E., Grossman, A., & Briceño, M. (2022). El conocimiento y aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de los docentes de educación inicial de una selección de colegios privados del estado Miranda, Venezuela. *Revista de la SEECI*(56), 49-66. <https://doi.org/10.15198/seeci.2023.56.e815>
- [20] Moral, M., & Vallalustre, L. (2019). Evaluación de prácticas docentes universitarias desarrolladas en entornos virtuales. *Medios y Educación*, 34, 151-163.
- [21] Morillo, J., & Morales, I. (2022). La educación virtual en la Universidad Central del Ecuador: ¿un nuevo reto académico? *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*(11), 225-247. <https://doi.org/10.32719/25506641.2022.11.6>
- [22] Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2019). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de tesis*. México: Ediciones de la U.
- [23] Poveda, D., & Minta, M. (2022). La comunicación Interpersonal del líder educativo y su incidencia en el rendimiento docente en la institución “Theo Constante”. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(1), 136-152.
- [24] Sanahuja, A., Moliner, L., & Benet, A. (2020). Análisis de Prácticas Inclusivas de Aula desde la Investigación-Acción Participativa. Reflexiones de una Comunidad Educativa. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(1), 125-143.
- [25] Sangrá, A., Guitert, M., & Behar, P. (2023). Competencias y metodologías innovadoras para la educación digital. *RIED: revista iberoamericana de educación a distancia*, 26(1), 9-16. <https://doi.org/10.5944/ried.26.1.36081>
- [26] Silva, R., & García, J. (2022). Gestión de los Colegios Profesionales de Educación Física y Deporte desde una perspectiva interna. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*(44), 1016-1026.
- [27] Vela, O., Ocampo, G., & Remaycuna, A. (2022). Promoción de las mejores pedagogías a partir de la percepción de la gestión educativa. *Revista de filosofía*, 39(100), 344-353.