

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**



**Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y  
satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo.**

**TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO DE:**

**DOCTOR EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**POR: José Cupertino Pérez Murillo**

**DIRECTOR DE TESIS:**

**Dr. Oscar Galván Mendoza**

**CO-DIRECTORA:**

**Dra. Virginia Guadalupe López Torres**

**Ensenada, B. C.**

**Noviembre del 2024**

## **Agradecimientos**

A mi director de tesis, el Dr. Oscar Galván Mendoza por su guía y enseñanzas, que han enriquecido mi conocimiento y fomentado mi pasión por la investigación.

A mi co-directora y coordinadora del DCA, agradezco profundamente su apoyo incondicional y paciencia, su experiencia y consejos fueron decisivos para culminar con éxito esta investigación.

A mi familia muy en especial a mi esposa e hijos gracias por su paciencia, comprensión y por acompañarme en cada paso de este proceso, a mis padres, por su amor incondicional, sus palabras de aliento y por enseñarme el valor de la perseverancia.

A la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) en conjunto con el Sindicato de Profesores de Superación Universitaria (SPSU), un gran agradecimiento por el apoyo incondicional académico y económico, para llevar a cabo mis estudios de posgrado.

Finalmente, agradezco a todos aquellos que, de una u otra manera, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad. Esta tesis es el resultado de sus enseñanzas, su apoyo y su generosidad.

## **Dedicatoria**

Dedico con mucho cariño, este trabajo de tesis a mi hijo Cooper quien inicio conmigo esta aventura, siempre dándome ánimos y alientos de seguir adelante, quien me enseñó que la vida a pesar de las dificultades se debe vivir positivamente y aunque él no está físicamente con nosotros, sé que está en el cielo con una gran sonrisa y festejando muy orgulloso de nuestro trabajo.

## Constancia de aprobación



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES  
CAMPUS ENSENADA



**"Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo"**

TESIS

PARA CUBRIR LOS REQUISITOS NECESARIOS PARA OBTENER EL TÍTULO DE

**Doctor en Ciencias Administrativas**

PRESENTA

**José Cupertino Pérez Murillo**

**00303895**

A quien el Jurado autoriza para presentar la segunda etapa del examen profesional de acuerdo con el artículo 70 de Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado.

Atentamente

*"Por la Realización Plena del Ser"*

Dr. Oscar Galván Mendoza  
Presidente

  
Dra. Virginia Guadalupe López Torres  
Secretario  
Dra. Mónica Lorena Sánchez Limón  
Sinodal  
Dra. Virginia Margarita González Rosales  
Sinodal  
Dr. Daniel Alberto Sierra Carpio  
Sinodal

C.c.p. Archivo  
C.c.p. Minutario

# Índice

## Contenido

Resumen .....	1
Introducción.....	2
Planteamiento del problema .....	3
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos .....	5
Preguntas de investigación .....	6
Justificación .....	6
<b>Capitulo II Marco de referencia .....</b>	<b>7</b>
2.1 Marco Referencial .....	7
2.2 Marco teórico.....	13
2.2.1 Toma de decisiones .....	14
2.2.2 Gestión de la información.....	22
2.2.3 Gestión documental .....	29
2.2.4 Satisfacción laboral .....	37
2.3 Hipótesis de investigación .....	40
<b>Capitulo III.....</b>	<b>41</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>41</b>
3.1. Diseño de investigación .....	41
3.2. Población .....	42
3.3. Muestra .....	43
3.4 Operacionalización de las variables .....	48
<b>Capitulo IV .....</b>	<b>54</b>

<b>Resultados de la investigación .....</b>	<b>54</b>
4.1. <i>Valoración del modelo de medida .....</i>	55
4.1.1 <i>Valoración del modelo de medida reflectivo .....</i>	56
4.1.2 <i>Valoración del modelo de medida formativo .....</i>	59
4.2 <i>Valoración del modelo estructural.....</i>	61
4.3 <i>Modelo global.....</i>	62
<b>Capitulo V .....</b>	<b>63</b>
5.1 <i>Discusiones.....</i>	63
5.2 <i>Conclusiones limitaciones y futuras investigaciones .....</i>	67
<b>Referencias .....</b>	<b>70</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Superficie y número de habitantes por municipio .....	42
Tabla 2. Universidades públicas y privadas por municipio .....	42
Tabla 3. Número de alumnos y docentes por municipio.....	43
Tabla 4. Instituciones de educación superior .....	44
Tabla 5. Escuela, facultad o instituto.....	45
Tabla 6. Cargo actual .....	46
Tabla 7. Grado de escolaridad .....	47
Tabla 8. Edad de los ptc.....	47
Tabla 9. Antigüedad en la institución.....	48
Tabla 10. Operacionalización de la variable gestión documental.....	48
Tabla 11. Operacionalización de la variable gestión de la información .....	49
Tabla 12. Operacionalización de la variable gestión de la información .....	50
Tabla 13. Operacionalización de la variable gestión de la información .....	51
Tabla 14. Operacionalización de la variable gestión de la información .....	51
Tabla 15. Operacionalización de la variable participación en la toma de decisiones .....	52
Tabla 16. Operacionalización de la variable satisfacción laboral .....	53
Tabla 17. Resumen de ítems de las variables.....	54
Tabla 18. Fiabilidad del constructo y validez convergente .....	56
Tabla 19. Cargas externas .....	57
Tabla 20. Criterio de fornell – larcker .....	58
Tabla 21. Cargas cruzadas .....	58

Tabla 22. Hmtt (heterotrait-monotrait ratio) .....	59
Tabla 23. Indicadores de la variable formativa .....	60
Tabla 24. R cuadrada y q cuadrada .....	61
Tabla 25. F cuadrada .....	61
Tabla 26. Estadístico de colinealidad vif .....	62
Tabla 27. Coeficientes path.....	62
Tabla 28. Modelo global .....	63

## Índice de figuras

1. Figura 1. Numero de programas académicos acreditados en el país. ....	12
2. Figura 2. Numero de programas académicos acreditados en baja california. ....	13
3. Figura 3. Modelo .....	55
4. Figura 4. Análisis de redundancia de variable sl .....	60

## Resumen

En México, ha surgido un creciente interés por evaluar la satisfacción laboral de los docentes universitarios, especialmente en relación a su participación en la toma de decisiones sobre los procesos de enseñanza-aprendizaje. Este estudio busca analizar la influencia de la gestión de la información y la documentación en la satisfacción laboral y la participación en la toma de decisiones de los profesores de tiempo completo (PTC) en Baja California.

Las instituciones de educación superior (IES) en México enfrentan la necesidad de mejorar sus procesos y demostrar su calidad a través de procesos de acreditación. Sin embargo, muchas veces estos procesos se ven como una carga administrativa en lugar de una oportunidad para mejorar. Este estudio plantea que una gestión eficiente de la información y la documentación puede facilitar la toma de decisiones, mejorar la satisfacción laboral de los docentes y, en última instancia, contribuir a una mayor calidad educativa.

La justificación del estudio se basa en la importancia creciente de la información en las organizaciones y en la necesidad de las IES de mejorar sus procesos y demostrar su calidad. Además, se destaca la importancia de involucrar a los docentes en la toma de decisiones para mejorar su satisfacción laboral y, en consecuencia, la calidad educativa.

En esta investigación se busca comprender cómo la gestión de la información y la documentación influye en la participación de los docentes en la toma de decisiones y su satisfacción laboral en las IES de Baja California. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a mejorar los procesos de gestión en las IES y a fomentar una cultura de mejora continua.

**Palabras clave:** Gestión documental, Gestión de la información, Satisfacción laboral, toma de decisiones.

## Introducción

En la República Mexicana, se ha visto un aumento en el interés por medir la satisfacción de los docentes en las instituciones de educación superior con base en su involucramiento en los procesos de toma de decisiones que desarrollan en los procesos de enseñanza-aprendizaje según Pujol et al. (2015). Los docentes colaboran con el mejoramiento de los planes de estudio, realizando actividades investigativas y administrativas, involucrando a estudiantes de diversos niveles educativos para incrementar el nivel de conocimientos de los estudiantes y docentes investigadores de cualquier tema analizado. Además, los docentes están constantemente involucrados en la toma de decisiones para desarrollar mejoras tanto en los procesos de enseñanza-aprendizaje como en la infraestructura para aumentar el prestigio y la competitividad de las instituciones educativas (García de Fanelli et al. 2014).

Este análisis, que se conoce como ambiente o clima laboral, es muy pertinente para cualquier actividad laboral y juega un papel importante en la eficacia de todos los empleados. El lugar donde se desarrollan las actividades laborales, así como el factor económico, la relación laboral entre compañeros de trabajo (estar en una escuela, la relación entre profesores, administrativos y con los estudiantes) están incluidos en el aspecto del ambiente laboral (Robbins et al. 2013).

En el estudio que se presenta a continuación se propone un modelo que evalúa la satisfacción laboral y el proceso en la toma de decisiones mediante la gestión de información y documental en las Instituciones de Educación Superior (IES). Esto con la finalidad de contar con un mejor soporte a la hora de tomar las decisiones en las áreas administrativas, y con ello llevar a cabo un mejor control de la información y documentación.

La investigación se centra en las IES como una organización desde el punto de vista administrativo, donde los profesores de tiempo completo (PTC) son los encargados de las actividades administrativas. Lo cual implica una participación en la toma de

decisiones por parte de los PTC. Por lo que, se pretende analizar la influencia de la gestión de información y documentación y al mismo tiempo la satisfacción laboral en el proceso en la toma de decisiones.

### **Planteamiento del problema**

En los últimos años las IES como organizaciones se han incorporado a la validación de sus procesos para evidenciar la calidad de la educación por medio de auditorías que realizan organismos externos con el fin de valorar su desempeño (Ramos, et al., 2020; Martínez, Treviño, García y Martínez, 2019; Di y Hermosilla, 2019; Tobón y Romero, 2017).

La experiencia entorno a los procesos de acreditación según Martínez, Tobón y Romero (2017), da cuenta de acciones emprendidas para conformar los informes que solicitan los organismos acreditadores, praxis que los autores denominan como simulación para acceder a un reconocimiento de la calidad, cuando la acreditación debiera asumirse:

como una herramienta de gestión que permita tomar decisiones tendientes a elevar la calidad educativa, razón por la que es de suma importancia integrar la cultura de la calidad en las actividades cotidianas, para no estar haciendo informes de último momento, que muchas veces no reflejan los procesos efectuados (p. 92).

Siguiendo a da Silva et al. (2020) se reconoce que el proceso de acreditación afecta a todo el conjunto de control de una organización, ejerce influencia significativa en los credos, el propósito organizacional y los valores de las estrategias organizacionales. En consecuencia, también influye en el código de ética, código de conducta, reglas, metas y objetivos, planes y presupuestos, así como en el despliegue y uso de sistemas de monitoreo. Entonces los autores mencionados infieren que la implementación de la acreditación influye en las entidades a través de la atención frecuente y periódica de los gerentes de la organización, en las reuniones, observaciones y realización de desafíos y debates, y la orientación de nuevas estrategias.

Por lo que debe verse la acreditación como una meta organizacional, un distintivo que no solo reconoce y garantiza la calidad y credibilidad del proceso educativo y sus resultados, sino una cultura de gestión con enfoque de mejora continua. Es importante señalar que la acreditación aplica tanto a nivel institucional como programa educativo, para el caso de la presente tesis se consideran ambos conjuntos, dado que algunos indicadores se traslapan.

Por consiguiente, para atender no solo los procesos de acreditación, sino poder dar seguimiento a planes, así como monitorear el desempeño de las IES como organizaciones es pertinente operar sistemas de información y documentación que permitan valorar indicadores y gestionar los documentos probatorios. Para Núñez y Michelena (2017) la fiabilidad y nivel de integración de los procesos, permiten medir los resultados de forma integrada, ello favorece la toma de decisiones efectivas, así como la evaluación del desempeño de los procesos que se desarrollan en las universidades.

Considerando que es preferible desarrollar una cultura de calidad y mejora continua, en la cual participan los diferentes actores que realizan las tareas sustantivas de las IES, es pertinente valorar la percepción de estos al participar en el proceso de acreditación, recuperar sus impresiones y propuestas.

Macada et. al. (2019) creen que la investigación futura puede fortalecer el papel estratégico de las capacidades de gestión de información, especialmente en el contexto de Big Data. Los investigadores pueden usar SFM (*strategic factor market*) para analizar otros fenómenos en el área y conectarlo con otras teorías en la literatura de SI. El modelo podría ser válido para las estrategias de SI en general y puede investigarse en el contexto de otras tecnologías (como el análisis empresarial o la inteligencia empresarial). Ravelomanantsoa, Ducq, y Vallespir (2018), insisten en la necesidad de continuar investigando los métodos existentes para definir e implementar sistemas de indicadores de desempeño y la detección de los módulos genéricos requeridos.

Para Tsyganov (2019) la investigación futura en esta área está relacionada con el diseño de modelos complejos de información adaptativa como herramientas eficaces e innovadoras para procesar grandes datos sobre la producción en grandes corporaciones.

Szigeti, Csiszár, y Földes (2017), plantean como investigación futura que la sistematización de la información debe generar servicios personalizados y de autoaprendizaje como medio para mejorar la calidad percibida. Asimismo, indican que es necesario enfocar en la planificación avanzada de demanda, así como en métodos de evaluación con respecto a los impactos.

### **Objetivo general**

Analizar la influencia de la gestión de la información y de la gestión documental en la participación de la toma de decisiones y la satisfacción laboral de profesores universitarios de tiempo completo en Baja California

### **Objetivos específicos**

1. Analizar la relación entre la gestión documental y la participación en la toma de decisiones.
2. Analizar la relación entre la gestión documental y la satisfacción laboral.
3. Analizar la relación entre la gestión de la información y la gestión documental.
4. Analizar la relación entre la gestión de la información y la participación en la toma de decisiones.
5. Analizar la relación entre la gestión de la información y la satisfacción laboral.
6. Analizar la relación entre la satisfacción laboral y la participación en la toma de decisiones.

## **Preguntas de investigación**

General:

¿Cuál es la influencia de la gestión de la información y de la gestión documental en la participación de la toma de decisiones y la satisfacción laboral de profesores universitarios de tiempo completo en Baja California?

Específicas:

Pregunta 1: ¿Cómo influye la gestión documental en la participación en la toma de decisiones?

Pregunta 2: ¿Cómo influye la gestión documental en la satisfacción laboral?

Pregunta 3: ¿Cómo influye la gestión de la información en la gestión documental?

Pregunta 4: ¿Cómo influye la gestión de la información en la participación en la toma de decisiones?

Pregunta 5: ¿Cómo influye la gestión de la información en la satisfacción laboral?

Pregunta 6: ¿Cómo influye la satisfacción laboral del personal en la participación en la toma de decisiones?

## **Justificación**

En la actualidad la información es lo más valioso de una empresa y en las Instituciones de Educación Superior (IES) hablando desde el punto de vista como una organización no es la excepción.

Fossatti e. al. (2018) determinan que la práctica de gestión de información en las IES es muy importante independientemente de si son privadas o públicas, dado que deben ser una referencia para la sociedad al cumplir con los parámetros de desempeño que marcan a nivel nacional e internacional.

Se pretende realizar esta investigación para apoyar a las IES, desde una perspectiva administrativa apoyada con las tecnologías de la información, donde se lleven sus procesos de flujo de información de una manera eficiente, precisa y colaborativa, sin duplicar información y así crear un mejor ambiente de trabajo donde el personal pueda realizar sus múltiples actividades dentro de su horario correspondiente.

Azeroual et al. (2019) refieren que los sistemas de gestión de información son muy eficientes gracias a la integración y rapidez con que fluye la información y proponen se lleve a cabo en distintas situaciones para probar su eficiencia.

En las IES se procesan muchos datos y se requiere cada día que su personal realice más y diferentes actividades, es por eso que se buscará un modelo de gestión que, apoyado con las tecnologías de la información, y basado en buena comunicación, capacitaciones frecuentes y valorando la carga de trabajo nos resulte útil para mejorar el rendimiento de los trabajadores y a su vez de las IES.

## **Capítulo II Marco de referencia**

### **2.1 Marco Referencial**

Hoy en día, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) cuenta con 197 Instituciones de Educación Superior (IES) en todo el país, la Secretaría de Educación Pública (SEP) las tiene catalogadas por subsistemas dependiendo la formación, estas se mencionan a continuación: (ANUIES, 2020)

- Universidades Públicas Federales.
- Universidades Públicas Estatales.
- Universidades Públicas Estatales con Apoyo Solidario.
- Institutos Tecnológicos.
- Universidades Tecnológicas.
- Universidades Politécnicas.
- Universidad Pedagógica Nacional.
- Universidad Abierta y a Distancia de México.
- Universidades Interculturales.
- Centros Públicos de Investigación.
- Escuelas Normales Públicas.
- Otras instituciones públicas.

Las IES se enfocan principalmente en la formación de los estudiantes para que al concluir su carrera tengan la preparación adecuada dependiendo su perfil y puedan colocarse en su área de trabajo, para eso las IES deben proporcionar a sus estudiantes un buen plan de estudios basado en indicadores sustantivos, los cuales se pueden tomar de los indicadores requeridos por los organismos acreditadores.

Aunque en la actualidad las IES siguen siendo formadoras de profesionistas, ahora se les ve también como especialistas que atienden las necesidades económicas, sociales, culturales y de otras índoles, otro aspecto importante es la inclusión de la investigación, la cual genera nuevos conocimientos para el apoyo de la humanidad (Ejea & Garduño, 2017).

En la Conferencia Mundial de Educación Superior de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO (2009), se mencionó que la educación superior en el siglo XXI se debe enfocar en la comprensión de los complejos problemas de las sociedades y en su capacidad para hacerles frente. Por lo que sería o es el espacio idóneo para analizar los problemas que enfrentan las naciones y poder colaborar en las soluciones más adecuadas para ellos, a partir de las funciones de docencia, investigación, difusión de la cultura y transferencia de conocimientos (Fernández, 2017).

Desde finales del siglo XX la UNESCO (1998) reconoce que las IES deben comprender las siguientes funciones y actividades: enseñanza y programas de estudio, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario (Martínez et. al 2016).

El marco de referencia citado, considera los siguientes aspectos: personal académico, estudiantes, plan de estudio, evaluación del aprendizaje, formación integral, servicios de apoyo al aprendizaje, vinculación – extensión, investigación y desarrollo tecnológico, infraestructura y equipamiento, gestión administrativa y financiamiento (UNESCO, 2017).

El proceso de acreditación asegura controles de calidad (estándares mínimos) en los programas educativos; rendición de cuentas y transparencia de las IES; procesos de mejora continua de la calidad; y movilidad de estudiantes. El sistema de acreditación en México está encabezado oficialmente por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), dicho Consejo fue establecido en 2000 con la finalidad de erigirse como coordinador del sistema de acreditación en México. Los antecedentes del COPAES se encuentran en los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) creados en 1991 por la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior como organismos no gubernamentales y con la finalidad de realizar tareas de evaluación diagnóstica de programas académicos.

El COPAES es una asociación civil que, en conjunto con los CIEES, conforma el sistema nacional de evaluación y acreditación reconocido por la Secretaría de Educación Pública (SEP), tiene como principal función regular los procesos de acreditación y dar certeza de la capacidad académica, técnica y operativa de los organismos acreditativos.

Además del COPAES y CIEES, en México opera otro organismo que cumple en cierto sentido funciones acreditadoras, la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES).

Los (CIEES, 2020) se basan en 4 ejes, 12 categorías y 68 indicadores para las acreditaciones de las IES, los ejes y categorías son los siguientes:

EJE 1. Fundamentos y condiciones de operación.

Categoría 1. Propósitos del programa.

Categoría 2. Condiciones generales de operación del programa.

EJE 2. Currículo específico y genérico.

Categoría 3. Modelo educativo y plan de estudios.

Categoría 4. Actividades para la formación integral.

EJE 3. Tránsito de los estudiantes por el programa.

Categoría 5. Proceso de ingreso al programa.

Categoría 6. Trayectoria escolar.

Categoría 7. Egreso del programa.

Categoría 8. Resultados de los estudiantes.

EJE 4. Personal académico, infraestructura y servicios.

Categoría 9. Personal académico.

Categoría 10. Infraestructura académica.

Categoría 11. Infraestructura física.

Categoría 12. Servicios de apoyo.

El proceso de evaluación para programas educativos por parte de los CIEES, consta de 6 etapas principales:

1. Solicitud formal a la Coordinación General de los CIEES (por escrito) para que un programa o una función institucional sea evaluada.
2. Elaboración de la autoevaluación (autoestudio) por parte del programa o función a ser evaluado.
3. Visita in situ de una Comisión de Pares Académicos Externos (CPAE) designada por los CIEES a la sede del programa o institución evaluado.
4. Elaboración del informe final de la visita por parte de los CIEES
5. Dictamen de Nivel por los integrantes del Comité Interinstitucional (CI) respectivo.
6. Entrega del informe de recomendaciones y dictamen a la institución y al responsable del programa o función.

(COPAES, 2020) Para emitir un dictamen de acreditación, COPAES analizan 10 categorías que integran un conjunto de 49 criterios, indicadores y estándares:

1. Personal académico.
2. Estudiantes.
3. Plan de estudios.
4. Evaluación del aprendizaje.
5. Formación integral.
6. Servicios de apoyo para el aprendizaje.
7. Vinculación – extensión.
8. Investigación.
9. Infraestructura y equipamiento.
10. Gestión administrativa y financiamiento.

Por parte de la COPAES para el proceso de acreditación de un programa académico se deben llevar a cabo 5 etapas principales:

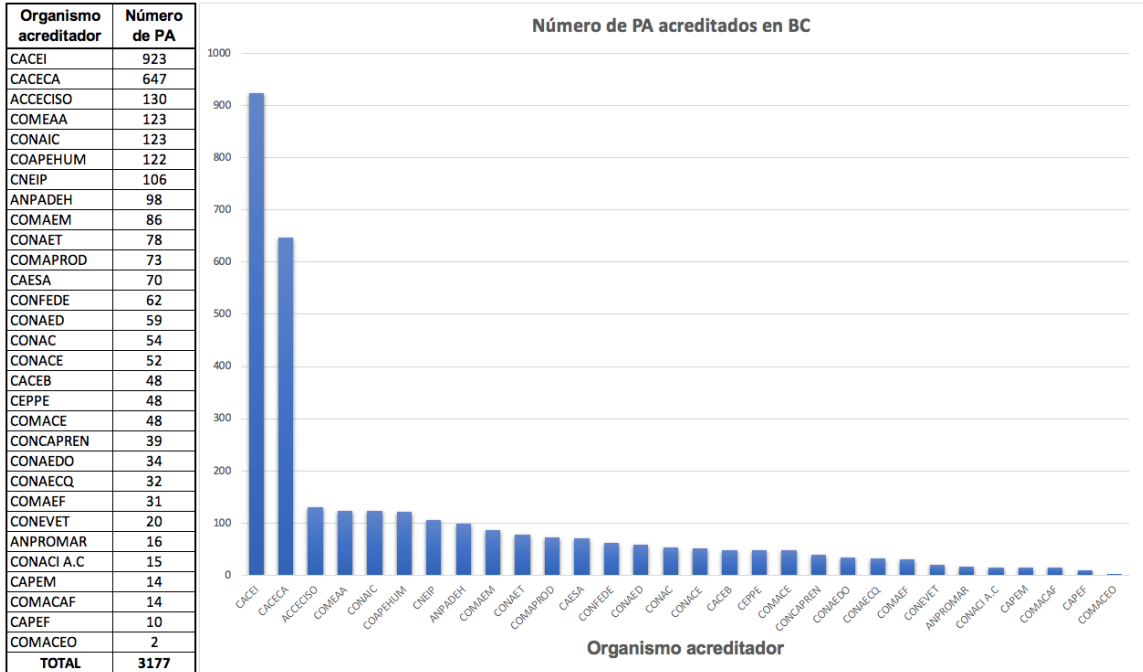
1. Solicitud de acreditación del programa y aceptación de la misma.
2. Autoevaluación del programa por parte de la institución de educación superior.
3. Evaluación del programa por parte del Organismo Acreditador (OA) con la visita de verificación de los pares evaluadores.
4. Dictamen de acreditación por parte del OA.
5. Mejora continua basada en las recomendaciones del OA y los compromisos de la institución educativa.

En la actualidad el COPAES cuenta con 30 órganos acreditadores para los programas académicos de las diferentes áreas del conocimiento, mientras que los CIEES están integrados por nueve comités para dictaminar sobre la calidad de los programas y funciones evaluadas.

Como se muestra en la figura 1, dentro de los órganos acreditadores del COPAES hay dos que sobresalen por su número de programas académicos (PA) acreditados, siendo el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C. (CACEI), quien cuenta con el mayor número de PA acreditados en el país con 923,

posteriormente se encuentra el Consejo de Acreditación de Ciencias Administrativas, Contables y Afines (CACECA) con 649 PA acreditados en todo el país. Muy por debajo con poco más de 100 PA acreditados le siguen la Asociación para la Acreditación y Certificación en Ciencias Sociales, A.C. (ACCESISO), Comité Mexicano de la Acreditación de la Educación Agronómica, A.C. (COMEAA), Consejo Nacional de Acreditación en Informática y computación, A.C. (CONAIC), Consejo para la Acreditación de Programas Educativos en Humanidades, A.C (COAPEHUM) y Consejo Nacional para La Enseñanza e Investigación en Psicología, A.C. (CNEIP).

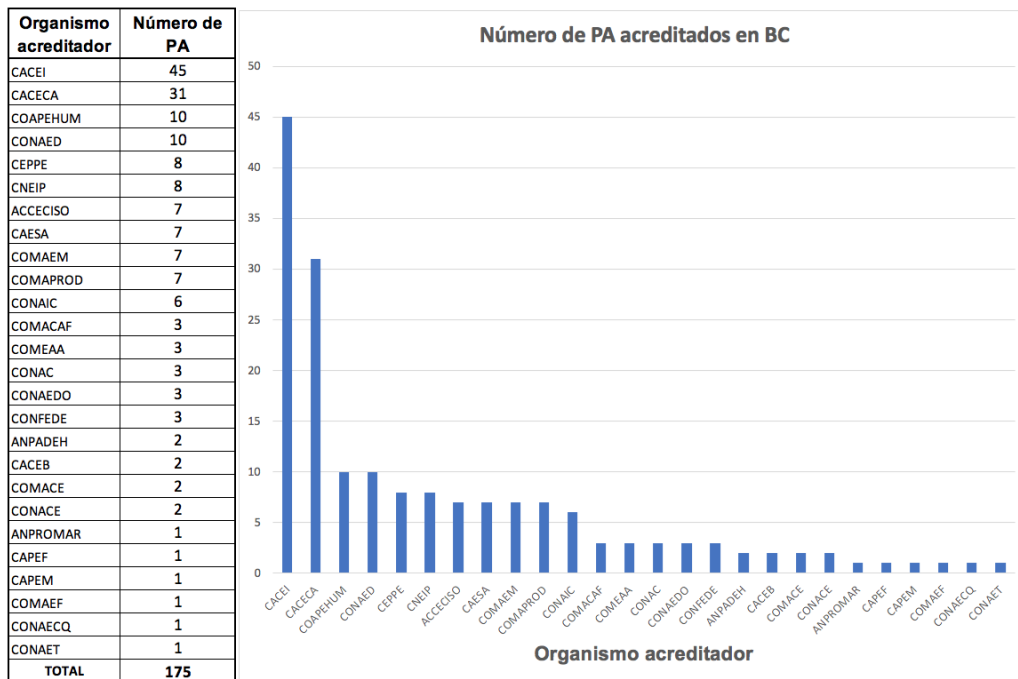
1. Figura 1. Numero de Programas académicos acreditados en el país.



Fuente: Elaborada con datos de (COPAES, 2020).

En el estado de Baja California CACEI y CACECA siguen siendo los órganos acreditadores con más PA acreditados con 45 y 31 respectivamente, siguiendo COAPEHUM y el Consejo para la Acreditación de la Enseñanza del Derecho, A.C. (CONAED) con 10 cada uno como se puede ver en la figura 2.

2. Figura 2. Numero de Programas académicos acreditados en Baja California.



Fuente: Elaborada con datos de (COPAES, 2020).

## 2.2 Marco teórico

Teoría de las decisiones de Herbert A. Simon, quien se especializo en el área de las organizaciones y se puso a estudiar las formas de llevar a cabo procesos a nivel gerencial tomando decisiones y menciona que la toma de decisiones es muy importante para otorgar buenos resultados, Simon sugiere tres etapas:

1. Encontrar ocasiones en las cuales exista una decisión a tomar, lo que podemos asociar con una actividad de inteligencia en el sentido militar.
2. Inventar, desarrollar y analizar posibles cursos de acción, lo que podría denominarse una actividad de diseño.
3. Elegir un curso particular de acción de todas las opciones posibles, representando una actividad de opción, elección u optativa.

Es una teoría que tendrá gran apoyo en el estudio que se está realizando, ya que cuenta con muchos aspectos interesantes en el manejo del flujo de información en todos los niveles de la organización, lo interesante será llevarlo a una organización

(Universidad), diferente donde se ha llevado a cabo dicha teoría. La teoría trata de tomar decisiones en todos los niveles de la empresa desde la forma individual hasta llegar a tomar decisiones a nivel de organización.

Las metodologías de *Lean Manufacturing*, *Six Sigma* y *Lean Six Sigma* (LSS):

*Lean Manufacturing* se originó como una filosofía de simplificación de los procesos y eliminación de desperdicios en la producción de bienes y prestación de servicios, entendiendo estos como tiempos de ciclos largos e innecesarios; tiempos de espera entre actividades que no generan valor. *Six Sigma* es una metodología estructurada, organizada para reducir variación, aumentar el desempeño en procesos organizacionales y lograr altos niveles de calidad cumpliendo con objetivos estratégicos valiéndose de especialistas de mejora. *Lean Six Sigma* (LSS) se centra en la eliminación de desperdicios, reducción de la variación para lograr la satisfacción del cliente y la mejora financiera en los resultados del negocio con respecto a la calidad, la entrega y el costo (Guerrero, Silva, Bocanegra, 2018)

### **2.2.1 Toma de decisiones**

Empezaremos por definir la palabra decisión, encontramos que la Real Academia Española (2020), la define como “determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa”. Así pues, en este trabajo vendría siendo la parte esencial ya que se busca encontrar un modelo ideal para tomar decisiones.

Una decisión es una conclusión a la que se llega después de una cuidadosa consideración de las alternativas; es el producto final de un proceso específico y cognitivo en la elección de un individuo que conduce a la selección de un curso de acción Chisengantambu-Winters et al., (2020)

La toma de decisiones se deriva en una secuencia de actividades que implica reunir, e interpretar información crear e identificar cursos de acción alternativos y elegir entre las diferentes alternativas (Thompson, 2018, p. 166).

Marchisotti et al. (2018) citando a Pozo (1998), afirman que, en la toma de decisiones, las características similares en las experiencias ayudan a resolver problemas presentes y futuros. Por lo tanto, se deduce que cuanto mayor sea el número de experiencias acumuladas por el tomador de decisiones, mayores serán las posibilidades de que la toma de decisiones sea más exitosa.

Galarza et. al. (2019) afirman que la toma de decisiones es una actividad frecuente y esencial para cualquier organización y con frecuencia entendemos que, independiente del tamaño de la organización, importancia o sector económico, la toma de decisiones es una tarea donde es necesario para fines operacionales, tácticos y estratégicos.

Marchisotti et al. (2018) mencionan que, en las organizaciones, es habitual y obligatorio que los ejecutivos toman numerosas decisiones y estas decisiones pueden ser simples o complejas, de alto o bajo impacto. También insinúan que la máxima actividad de un ejecutivo es la toma de decisiones citando a (Moresi, 2000). También señalan que, se adoptan dos modelos de toma de decisiones: el racional y el intuitivo. Entender cómo funcionan ambos modelos en el día a día de los tomadores de decisiones, y si hay convivencia entre ellos, es una preocupación constante, tanto por parte de la academia y el entorno empresarial lo dicen Marchisotti et al., (2018) citando a Kladis y Freitas, (1995).

Shepherd, Williams y Patzelt (2017) afirman que el capital humano influye en la toma de decisiones de los emprendedores, incluyendo su educación, formación, experiencia laboral, antecedentes y habilidades.

Siebert & Kunz, (2016) asienten que tomar decisiones personales o relacionadas con el trabajo, es una parte esencial de la vida de todos. Sin embargo, no todos y cada organización toma buenas decisiones.

Marchisotti et al., (2018) citando a (Morgan, 2002; Vergara, 1993) ratifican que tomar una decisión es parte de la vida de cualquier ser humano y no es diferente

para los entornos organizacionales. Sea racional o intuitivo, las decisiones que se tomen se reflejarán en resultados, de los que los ejecutivos serán responsables. Entonces, a la hora de decidir, es necesario calibrar la racionalidad o la intuición, ya que muchas variables pueden influir en la elección de uno u otro o incluso para ambos tipos cognitivos, de forma complementaria.

Salazar y Triviño (2019) mencionan que actualmente los datos son un insumo clave para el crecimiento continuo de las organizaciones a partir de la toma de decisiones. Las instituciones de educación superior vistas como una organización, intentan continuamente aplicar procesos de mejora, apoyándose en la toma de decisiones por parte de los interesados.

Tang y Liao (2019) estudiando la ciencia de la decisión, refieren que la toma de decisiones grupales es una parte importante y juega un papel crítico en la vida humana, independientemente de si las personas realizan actividades diarias, trabajo profesional o político. Se puede considerar como una situación en la que los tomadores de decisiones necesitan obtener la mejor solución de un conjunto de alternativas considerando sus preferencias y opiniones Wu XL Liao HC (2019). La solución final ya no es atribuible a un solo tomador de decisiones, sino que es responsabilidad de todo un grupo.

Ding et al., (2020) refieren la importancia de toma de decisiones a gran escala de los problemas en comunidades compuestas. Las decisiones humanas son de naturaleza compleja. Un tomador de decisiones puede presentar múltiples atributos asociados a sí mismo en un evento de toma de decisiones a gran escala, que podrían usarse para dividir un grupo grande en subgrupos de ideas afines y sería realista desde una perspectiva social que el tomador de decisiones pueda superponerse con varias comunidades o grupos de partes interesadas.

Siebert y Kunz (2016) citando a von Winterfeldt y Edwards (1986) mencionan que la toma de decisiones es el proceso de elegir entre cursos de acción competitivos

es "un proceso dinámico: una búsqueda compleja de información, llena de desvíos, enriquecida por la retroalimentación proveniente del recorrido en todas las direcciones, reuniendo y descartando información, alimentada por incertidumbre fluctuante, conceptos confusos y confusos, algunos agudos, otros confusos"

Siebert y Kunz (2016) citando a Keeney (1992) sugiere que los tomadores de decisiones busquen oportunidades de decisión de manera proactiva. Dichas oportunidades de decisión podrían crearse ampliando un contexto de decisión existente o reconociendo objetivos individuales que podrían mejorarse.

Las etapas del proceso de decisión según García (2018) son:

- Definición del problema: una vez detectado el problema, es necesario dedicar cierto tiempo a recoger información sobre el mismo, de forma tal que salgan a la luz los distintos elementos que intervienen y las relaciones entre ellos.
- Selección de los criterios: es deseable encontrar aquella solución que supone el mejor compromiso entre todos los criterios, para lo cual es preciso definir la importancia que se otorga a cada uno de ellos.
- Búsqueda de las alternativas: las soluciones más evidentes no siempre son las mejores, y aquellas que en un principio no parecen factibles merecen ser exploradas pues se corre el riesgo que la alternativa óptima se encuentre entre las que no se tienen en cuenta, pero el riesgo se reduce considerablemente si se realiza un esfuerzo creativo por parte del decisores.
- Análisis: esta fase de valoración de cada una de las distintas alternativas teniendo en cuenta los diferentes criterios, comienza con la medición de los atributos que permiten expresar el grado de satisfacción que cada alternativa alcanza para cada criterio.
- Decisión: en esta etapa se requiere la intervención de las personas que actúan como decisores, que deben afilar su mecanismo de intuición para usarlo con mesura y propiedad.
- Ejecución y control: elegido el curso de acción, es necesario utilizar los recursos e instrumentos necesarios para ponerlo en marcha. Su adecuado

control permitirá estar alerta y reaccionar a tiempo ante posibles desviaciones no previstas, y proporcionará información y experiencia útiles para posteriores tomas de decisiones relacionadas con el tema que se esté ejecutando. La incertidumbre es un elemento que se presenta con frecuencia en este proceso y dificulta la capacidad de evaluación ante las diferentes alternativas. La misma es originada por la falta de información necesaria para el análisis, que puede tener dos causas fundamentales: la indisponibilidad de información necesaria, aunque existente, por razones de coste, imposibilidad material o desconocimiento de su existencia, o la inexistencia de la información por tratarse de aspectos futuros cuyo desenlace se desconoce.

En los últimos años las universidades se caracterizan por ser más dependientes en la recopilación de la información y procesar sus datos. Y es ahí donde los trabajadores que cumplen un área administrativa recurren a nuevas estrategias y servirse de nuevas herramientas para resolver problemas de gestión y así tomar buenas decisiones Şuşnea (2013).

Marchisotti et al., (2018) trabajaron con una investigación cualitativa y exploratoria. Utilizaron una entrevista semiestructurada como herramienta para la recolección de datos, ya que, en casos de respuestas dudosas, existe la posibilidad de aclaración con el entrevistado, además de permitir la inclusión de nuevas preguntas durante la investigación, de ser necesario esto tomando en cuenta la cita de Tomar (2007). Se les presentó un cuestionario con 14 preguntas abiertas y cerradas, de las cuales se analizaron 6, ya que abordaron directamente los constructos encuestados. Las empresas fueron seleccionadas por los criterios de accesibilidad, es decir, muestreo no probabilístico (Albuquerque, Silva, Pernambuco, Lima y Cunha, 2017). Los datos fueron tratados mediante análisis de contenido, método de investigación que busca sistemáticamente describir el contenido de un mensaje, con el fin de permitir la inferencia de conocimientos sobre las condiciones de producción y recepción de mensajes. Los investigadores tuvieron la libertad de interpretar los datos y comprender las características de los mensajes.

Inicialmente, se identificaron una serie de categorías descritas a través del análisis de contenido de las respuestas abiertas. Luego, se analizaron las más significativas, desde el punto de vista de la frecuencia de ocurrencia. Finalmente, se volvió a las respuestas para volver a verificar.

#### Preguntas utilizadas

Pregunta 1.A - Como concepto de lo racional:

Pregunta 1.B - Como concepto de lo intuitivo:

Pregunta 2 - Sobre la toma de decisiones racional o intuitiva

Pregunta 3 - La importancia del elemento sentimiento en el proceso de toma de decisiones.

Pregunta 4 - Si las prácticas de toma de decisiones de los pares influyen / sirven de referencia para la toma de decisiones:

Pregunta 5 - Cómo influencia de la cultura organizacional en el proceso de toma de decisiones

Siebert y Kunz (2016) realizaron una etapa exploratoria, con la construcción de un grupo de ítems experimentales para explorar las dimensiones reales y encontrar medidas confiables y válidas. Se diseñó un cuestionario y se realizaron cinco encuestas con muestras independientes. El cuestionario fue probado y discutido con expertos antes de la recopilación de datos.

Se les pidió a los participantes que evaluaran las declaraciones de la toma de decisiones proactivas en una escala Likert de 7 puntos que variaba de (1) “muy en desacuerdo” a (7) “muy de acuerdo”, proporcionando también una opción “No sé” y evaluar su satisfacción en una escala de intensidad de 0 (extremadamente insatisfecho) a 10 (extremadamente satisfecho).

Se emplearon análisis factoriales para evaluar la dimensionalidad, confiabilidad y validez del instrumento. Los análisis factoriales exploratorios (EFA, factorización de componentes principales en IBM SPSS con rotación varimax) se utilizaron en ambos, el estudio previo y estudio principal I (prueba inicial de escala, exploración

de multidimensionalidad y evaluación de ítems de medición). Se demostró que la estructura de factores (componentes) es altamente confiable al final del proceso de selección de ítems (se utilizan valores propios, pruebas de pantalla, varianza total explicada, comunidades, alfa de Cronbach y correlaciones ítem a total para explorar los factores. Además, un análisis factorial confirmatorio basado en covarianza (CFA) en IBM AMOS, que fue parte de los principales estudios, sirvió para confirmar la dimensionalidad y la confiabilidad, así como para una validación adicional de la construcción previamente identificada. La bondad del ajuste se probó mediante el error cuadrático medio de aproximación ( $RMSEA \leq .08$ ), relación de grados de libertad de chi cuadrado ( $\chi^2 / df$ ), Residuo medio normalizado de raíz ( $SRMR \leq .08$ ), índice de ajuste normalizado ( $NFI \geq .9$ ), índice de Tucker Lewis ( $TLI \geq .9$ ), índice de ajuste comparativo ( $CFI \geq .9$ ), y el Criterio de información de Akaike (AIC)

Finalmente, se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales para explicar la satisfacción de decisión (construcción endógena) por las dimensiones de PDM (construcción exógena) y medir la validez nomológica. La inclusión de satisfacción de decisión (DSA) en nuestro estudio como un resultado relevante de PDM ayudó a comprender mejor la influencia de cada una de las dimensiones.

Rodríguez, Pedraja y Araneda (2013) analizaron el proceso de toma de decisiones y la eficacia organizativa en empresas privadas del norte de Chile, usaron una metodología cuantitativa, exploratoria, no representativa y no probabilística. Se apoyaron como instrumento de recolección de la información en el cuestionario, se empleó un conjunto de variables y medidas validadas, usando una escala de tipo Likert (1-7), con el fin de rescatar información relevante de cada empresa. Las variables utilizadas fueron eficacia organizativa, calidad de decisión estratégica, racionalidad, conflicto cognitivo y flexibilidad.

Muñoz et. al. (2016) trabajaron el proyecto Europeo EQUIPT que pretende adaptar una herramienta de retorno de la inversión en tabaco para varios países, con el fin de proporcionar información sobre el retorno de invertir en estrategias y justificar la toma de decisiones, para conocer las expectativas de la herramienta EQUIPT

realizaron entrevistas telefónicas a expertos en prevención de tabaquismo y de la salud, los entrevistados primeramente visualizaron un video de la herramienta EQUIPT, posteriormente contestaban 12 bloques de preguntas en escala de Likert de 7 puntos para determinar la intención de uso y evaluar las dimensiones del modelo, la siguiente parte fue una lista de intervenciones de control y prevención, donde los participantes indican la efectividad en una escala Likert de 3 puntos, por último el análisis estadístico descriptivo incluyó la media, desviación estándar, máximo y mínimo.

Se identificó que en la toma de decisiones se puede tener el método racional o irracional (intuitivo), y se pueden tomar las decisiones de forma individual o grupal, los aspectos que más se tomaban en cuenta en las lecturas para un tomador de decisiones son: liderazgo, cultura, conocimiento (capacitación), sentimiento, proactivo, habilidades (cognitivas y proactivas) y sus valores.

A continuación, se menciona la relación de toma de decisiones con los procesos de gestión de información:

Ahora bien, las características de la información que la hacen valiosa para la organización son: relevancia, calidad, riqueza, cantidad, temporalidad, accesibilidad y simbolismo. La información es valiosa para la organización, únicamente si es de utilidad. Cuanto más útil sea, más valiosa será para el proceso de toma de decisiones.

La gestión de información tiene como uno de sus aspectos más relevantes la toma de decisiones. Una decisión puede ser descrita como la respuesta a un problema o la elección entre distintas alternativas para conseguir unos objetivos.

En dependencia de su naturaleza las decisiones a tomar pueden ser estructuradas y no estructuradas. Las decisiones estructuradas son las que pueden definir a través de reglas y procedimientos establecidos, son repetitivas y fácilmente automatizables mediante aplicaciones informáticas. Por otra parte, las decisiones no estructuradas

no son repetitivas y no poseen reglas predefinidas, sino que deben ser creadas para cada ocasión y por lo general al analizarlas no hay un histórico, se requiere intuición y sentido común. Estas decisiones no son fácilmente automatizables, sino que los sistemas que las soportan funcionan brindando apoyo al decisor sin reemplazar su juicio. (Ballester, 2009).

El objetivo principal que se persigue a la hora de tomar una decisión es seleccionar la alternativa óptima, de la cual se obtengan los mejores resultados, teniendo en cuenta las limitaciones que se deriven de los recursos que se tienen disponibles, la incertidumbre y la dificultad de cuantificación.

Toda decisión está precedida de la detección de un problema que se quiere solucionar y existen más de una alternativa para ello. El decisor debe tener las capacidades, el tiempo y los recursos necesarios para analizar sus posibles soluciones. Para buscar la alternativa óptima o aquella que más se acerque al logro de los objetivos perseguidos, es necesario explicitar cómo se va a medir el grado en que cada alternativa le aproxime a dichos objetivos, lo que se definiría como criterios de decisión, los cuales pueden en ocasiones ser contradictorios, para lo cual existen técnicas multicriterio aplicables para este tipo de decisiones.

Para formalizar el problema de decisión es necesario identificar atributos valorables en las alternativas que reflejen su proximidad o lejanía de lo óptimo, los cuales pueden ser cuantitativos o cualitativos.

### **2.2.2 Gestión de la información**

Antes de iniciar con la explicación de la importancia de gestión de información, se definirá el término “gestión” donde encontramos que en la Real Academia Española (2020) la define como acción y efecto de gestionar o acción y efecto de administrar, así mismo encontramos que en la palabra “gestionar” nos da 3 significados, siendo el más adecuado para nuestra investigación el que dice: Ocuparse de la

administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

Así mismo se obtuvo la definición de “información” la cual nos dice que es la comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada, también nos dice que son los conocimientos comunicados o adquiridos mediante una información RAE (2020).

Winkler (2018) menciona que la gestión de información es la capacidad de las organizaciones para capturar, gestionar, conservar, almacenar y entregar la información correcta a las personas adecuadas en el momento adecuado. Así mismo la información puede estar de manera física o digital y la estructura de una organización debe ser capaz de gestionar esta información a lo largo de sus procesos independientemente de su formato y poder entregar los resultados de diferentes formas (Adnyana et al. 2019).

La gestión de la información es el proceso de gestión del ciclo de vida completo de la información, desde su identificación y recopilación hasta su eliminación mediante el archivo o la eliminación. engloba todos los datos físicos y electrónicos recopilados por una empresa de sus clientes, empleados y proveedores.

El papel de la gestión de la información es ayudar a los empleados con papeles o funciones organizacionales a tomar decisiones más rápidas e informadas brindándoles la información correcta en el momento y lugar correctos. La gestión de la información se ocupa del valor, la calidad, la propiedad, el uso y la seguridad de la información, comprende una amplia gama de actividades, como la gestión de documentos, la gestión de registros, la gestión de contenido empresarial, la búsqueda empresarial, la gestión de activos digitales y la colaboración. Los datos, los registros, la infraestructura, los sistemas de información, los procesos empresariales y, lo que es más importante, las personas forman parte del ciclo de vida de la gestión de la información empresarial.

DG. (2022) nos menciona las siguientes claves de la gestión de la información

- **Colección:** En esta etapa, debemos examinar cómo la empresa recopila información, ya sea interna o externamente, electrónicamente o en papel, verbalmente, por escrito, en audio o video.
- **Almacenamiento:** Debemos determinar dónde se almacenará la información recopilada en la fase anterior. Los documentos en papel deben almacenarse y organizarse en gabinetes físicos con medidas de resistencia al fuego. La información electrónica, por su parte, puede mantenerse en bases de datos o sistemas de gestión documental.
- **Distribución:** Este paso implica decidir cómo se debe distribuir la información, en qué formato, a quién, con qué frecuencia y a través de qué medios, entre otras cosas.
- **Archivar:** El archivado es el proceso de almacenamiento seguro de información inactiva en cualquier formato (digital y en papel) que ya no usa regularmente para la retención a largo plazo. Esta información sigue siendo importante para las organizaciones y debe conservarse para futuras referencias o cumplimiento normativo.
- **Destrucción:** Según diversas normas y reglamentos, la información no debe conservarse o conservarse por más tiempo del necesario, requiriendo un proceso de destrucción para la información que ha perdido su utilidad.

Una de las diferencias más significativas entre un negocio exitoso y uno fallido es que el exitoso es mejor para comprender y utilizar la información, la gestión de la información garantiza que las empresas puedan superar los desafíos, mejorar las operaciones comerciales, satisfacer las necesidades de los empleados y los clientes, mejorar la productividad y la eficiencia comercial, mejorar la toma de decisiones y mejorar la colaboración de los empleados.

Nos comunicamos a través de la información, para el éxito empresarial, todo gira en torno a una información eficiente, precisa y actualizada, todos necesitamos un fácil acceso a la información correcta en el momento adecuado y lograr esta transformación tiene un gran impacto tanto en la cultura como en los resultados de

la organización.

López Gutiérrez et al., (2017) Conciben al sistema de gestión de la calidad de la educación como el conjunto de elementos articulados, conformado por la estructura organizativa, normativas, procedimientos, procesos y recursos que permiten implementar la gestión de la calidad académica y administrativa para el cumplimiento de la definición, principios, fines, y objetivos, plasmados en su plan estratégico y normas institucionales vigentes.

Akanbi et. al. (2020) citando a Robertson (2005) y Opoku (2015) mencionan que la mala gestión de información puede dañar la imagen de una organización y eso impide llegar a las metas planteadas.

Vite Cevallos et al., (2018) mencionan que en la actualidad se requiere de una planificación y asignación de estrategias las cuales involucran actividades dirigidas a la gestión de información, sustentadas en normas de calidad y apoyadas con actividades tecnológicas para garantizar una continuidad en el desarrollo del flujo de información.

Vite Cevallos et al., (2018) aprueban que la gestión de información se convierte en una importante herramienta para tomar decisiones, ya sea en instituciones pequeñas, grandes, privadas o públicas.

Vite Cevallos et al., (2018) citando a Rodríguez, (2008) confirman que la gestión de la información está relacionada con los datos y recursos, permitiendo que la información genere ingresos o salidas y beneficiando la toma de decisiones en las organizaciones y manteniendo organizada su información.

Cárdenas Gutiérrez et al., (2017) Insinúan que las funciones administrativas existen en las IES, para que la docencia, investigación y demás servicios de las instituciones funcionen adecuadamente.

Cárdenas Gutiérrez et al., (2017) citando a Tünnermann, (2005) reafirman que si en una institución la gestión es deficiente obstaculiza las labores académicas, siendo lo contrario cuando la gestión es excelente, desarrollando de manera efectiva las actividades administrativas y académicas de las instituciones, y si además la gestión es estratégica, se fortalecen los miembros para ser más capaces e innovadores en las necesidades necesarias del medio.

Cárdenas Gutiérrez et al., (2017) menciona que la evaluación en las IES es un aspecto esencial para alcanzar la calidad y excelencia de la educación. Para un mejoramiento se deben tomar en cuenta todas las áreas de la institución como lo es la administrativa, académica y soporte académico, lo cual es muy difícil de efectuar pero que son indispensables si se requiere tener calidad, por eso es necesario recoger los datos de manera sistemática, mantenerlos en un efectivo sistema de información y así tomar las mejores decisiones.

Almuiñas et. al. (2016) nos dicen que para una buena práctica y control de la institución se requiere una buena formulación, considerando los diseños de soportes estratégicos y técnicos que apoyen a la implementación, también se deben considerar estrategias vinculadas al factor humano, esto para facilitar situaciones como la capacitación, estimulación, entre otras. También se debe considerar el diseño de sistemas tomando en cuenta el control de mando la información y la comunicación.

Con la base de estos soportes estratégicos y técnicos, tomando en cuenta la información proporcionada entre los resultados obtenidos y esperados se pueden tomar decisiones más acertadas.

López Gutiérrez et al., (2017) citando a Álvarez et al., (2011) señalan a la gestión por procesos como una metodología con principios de calidad total, para mejorar la eficiencia y efectividad interna en organizaciones, Pymes y Universidades.

Torres et al. (2017) analizaron la gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en salud, para determinar los escenarios más probables en relación a la aplicación de la gestión de la información como herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones de salud, se aplicó el método prospectivo SMIC, constatándose a 12 expertos, que validaron las cinco hipótesis de futuro elaboradas con un nivel alto de concordancia ( $k= 0,92$ ), de acuerdo al cálculo de Kappa de Cohen realizado con el software SPSS, y establecieron los niveles de probabilidad de ocurrencia individual y conjunta de las mismas, en las matrices elaboradas al efecto; las cuales fueron el insumo para la aplicación del software SMIC.

Pino y Rodríguez (2017) estudiaron la capacidad de gestión de información y aplicación de la estrategia big data, se empezó con la aplicación de un cuestionario y un análisis para proponer una escala y poder medir la Capacidad de Gestión de Información (CGI), basándose en los datos de la encuesta se analizaron las hipótesis utilizando un modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales, para las otras variables el instrumento de estudio fue adaptado con literatura y encuestas donde se utilizó una escala de Likert de siete puntos.

Cárdenas Gutiérrez et al., (2017) analizaron la gestión de información de la siguiente manera: El proceso de recolección de datos se llevó a cabo mediante cuatro herramientas como se describen a continuación. La primera herramienta fue un cuestionario estructurado, cuyo coeficiente Alfa de Cronbach fue superior a 0,7 dirigido al grupo de profesores, estudiantes y personal administrativo de la facultad. Para ello se utilizó un cuestionario con 77 preguntas para profesores y administrativos y 42 preguntas para estudiantes, en escala Likert dirigido específicamente a cada uno de estos grupos, unidades de análisis, que contempló los componentes de planeación, organización, dirección, control, innovación y tecnología, para la encuesta de estudiantes; para los profesores y personal administrativo de la facultad se añadió un componente más alrededor de la componente de gobierno.

La segunda herramienta que se aplicó fue una entrevista semiestructurada para identificar datos relevantes del proyecto y se llevó a cabo con personas en cargos administrativos en la Universidad. La tercera herramienta, fue la observación a reuniones de juntas académicas en la facultad y en el salón de clase, bajo una guía diseñada para tal fin que contempló aspectos tales como elementos de planeación, control, seguimiento y otros como las conductas de los diferentes participantes y su interacción en dichos espacios. Como ultima herramienta de información y como complemento para el análisis de resultados, se analizaron diferentes documentos institucionales que facilitaron la triangulación de la información.

Se hizo un primer análisis con estadística descriptiva a través de SPSS para los datos cuantitativos con los resultados arrojados después de aplicar los cuestionarios, buscando encontrar patrones acerca de las prácticas de gestión que generan un ambiente para la innovación educativa. Por otra parte, para complementar el análisis estadístico, se realizó un análisis cualitativo usando codificación de datos y triangulación entre la información resultante de las entrevistas, las observaciones y lo que señalan los documentos institucionales, para identificar aspectos que favorecían o limitaban cada categoría de estudio.

Una correcta Gestión Documental de fondo, propicia una adecuada Gestión de Información. Desde un enfoque económico, Rodríguez subraya que: “la GI es también una actividad económica mediante la cual se trazan objetivos y estrategias, se organizan y distribuyen recursos, y se conducen y controlan acciones para un mejor manejo y uso de la información, de forma que se garantice eficaz y eficientemente, su identificación, obtención, representación, almacenamiento, búsqueda y recuperación, circulación o distribución, análisis y uso, con beneficios y la creación de ventajas competitivas para la organización”. (Rodríguez Cruz, 2008). La GI se basa en un uso racional y adecuado de la información, así como un destino responsable de los recursos implicados en el flujo informacional; con el objetivo de mantener cánones elevados de eficacia, eficiencia y efectividad en el funcionamiento de los procesos estratégicos y productivos que conforman el

sistema.

La gestión de información es coordinar, dirigir y controlar los flujos de información que tiene lugar en cada sistema, de manera sistemática. Tomando en cuenta segmentos típicos de los sistemas, como pueden ser el ambiente, los procesos que se generan, las personas y las tecnologías implicadas entre otros; que de conjunto interrelacionan. Así como del conocimiento actualizado y preciso del ciclo de vida de los documentos que genera el sistema, producto de la GD. Según Burk y Horton (Burck y Horton, 1988) los principales objetivos de la GI son los siguientes:

1. Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de la información.
2. Minimizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
3. Determinar responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
4. Asegurar un suministro continuo de la información.

Es importante señalar que una adecuada gestión de los flujos de información en las organizaciones, constituye la base primaria, si se pretende contar con una aceptada calidad en la gestión del conocimiento.

### **2.2.3 Gestión documental**

Una buena gestión documental mejora el rendimiento de la empresa, para ello se debe tomar en cuenta la capacitación y la comunicación de los empleados, así como las técnicas para recopilar información y su procesamiento, lo cual ayudará a mejorar y agilizar la toma de decisiones de mayor importancia, muchas veces se juzga a los sistemas computacionales por las fallas de una gestión cuando en realidad es una falla de la administración (Akanbi y Adetunji, 2020)

La gestión documental tiene por objetivo definir buenas prácticas de gestión que ayuden a crear y mantener la información y la documentación que evidencia la toma de decisiones y las actividades y operaciones de la organización, y facilitar así su utilización en cualquier proceso de negocio y en cualquier nivel de la organización.

Martínez (2019) nos menciona que la creación y mantenimiento de documentos de acuerdo con las buenas prácticas de gestión documental aseguran la recuperación de evidencias fidedignas de las actividades de la organización para todos aquellos que las necesiten y durante el tiempo necesario. Esto hace posible:

- Llevar a cabo las actividades de la organización y prestar servicios de manera eficiente.
- Cumplir con los requisitos legales, normativos y de rendición de cuentas.
- Optimizar la toma de decisiones, la consistencia operativa y la continuidad del negocio.
- Facilitar el funcionamiento efectivo de la organización en caso de litigio, incluyendo la gestión de los riesgos asociados a la existencia o la falta de evidencias de una actividad organizativa.
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas actuales y futuras.
- Dar apoyo a las actividades de investigación y desarrollo.
- Dar apoyo a las actividades promocionales de la organización.
- Mantener la memoria corporativa o colectiva y dar apoyo a la responsabilidad social.

Un punto muy importante para la gestión documental en las empresas es la participación del personal involucrado para proporcionar los datos ya que según (Pedraza 2018) el capital humano es muy difícil de administrar, pero con una buena estrategia donde se les inculque el trabajo en equipo, compromiso con la empresa y motivación se puede llegar a los resultados esperados.

Akanbi y Adetunji (2020) deduce que en la mayoría de los sistemas, procesos o técnicas de gestión es más común que las fallas se deban a la gestión que a la tecnología, esto se sustenta en los autores (Opoku, 2015; Opoku & Enu-Kwesi, 2017; Winkler, 2018; Kustina et al., 2019). Las herramientas tecnológicas deben ser creadas para facilitar los procesos cotidianos de los individuos y con ello atender las necesidades colectivas (Fernández et al. 2018). Rodríguez y Pinto (2017) nos dicen que además de programas y procedimientos se ocupa de sistemas con

mecanismos, dinámicas, competencias y técnicas de gestión, para que los líderes directivos tomen las decisiones acertadas para la empresa.

Autores como Russo Gallo, (2011) definen a la gestión documental como las actividades que contribuyen al procesamiento coordinado y controlado de los documentos para su recepción, organización, almacenaje, conservación, acceso y su difusión, proceso que demanda de recursos, herramientas y técnicas para desarrollar los sistemas de gestión documental, son criterios que argumenta y comparte Ramírez, & Marengo, (2022)

La gestión de documentos como un proceso que permite apoyar y generar diferentes tipos de innovaciones en el sector empresarial, prevé favorecer la generación de innovaciones, maximizado el valor de componentes como la información y el conocimiento, de conjunto con el recurso humano comprometido y con el efectivo uso de las tecnologías de información y comunicación. Las estrategias para este empeño, afianzan a la gestión de conocimientos, como un factor necesario de insertar en la estrategia empresarial, responsable del control eficiente y sistemático desde la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, puntualiza Sánchez, (2014) en la investigación al respecto, aspectos coherentes con las investigaciones de Chávez, Chávez, & Ramírez, (2013). Vásquez, (2022).

#### **Importancia de la gestión de documentos para las empresas:**

- Permite control en el acceso a la información.
- Establece mecanismo de seguridad para la preservación y sostenibilidad de la información.
- Se establece como un sistema que interactúa con los procesos de la empresa interna y externamente.
- Su digitalización permite una mejora en la productividad, los procedimientos de negocios y el ahorro de tiempo y espacio.
- Se trabaja bajo sistemas de normalización de archivos.
- Minimiza los riesgos legales.
- Se favorece la productividad, eficiencia y eficacia en las empresas.

- Se benefician los directivos y el personal en general al optimizar los sistemas y flujos de información y comunicación en las organizaciones y empresas en general.

La gestión documental y de archivos se ha convertido en una práctica fundamental en la actualidad, lo que tiene un impacto significativo en la mejora de la transparencia de la Administración pública. Las reflexiones se enfocan en identificar los retos que enfrentan las organizaciones para disponer de información confiable, veraz, auténtica, única e irrepetible, que refleje los actos, los procesos, las transacciones y las funciones que desarrollan; y en dejar documentadas las acciones y decisiones para el conocimiento de las futuras generaciones.

Los documentos archivísticos, la información organizacional interna y externa y el conocimiento constituyen recursos clave para la toma de decisiones estratégicas. Entre los componentes asociados a estos procesos gerenciales se destacan los sistemas de gestión documental y los sistemas de información organizacional. Los procesos informacionales y cognitivos que inciden en la toma de decisiones son la identificación de necesidades de información y los flujos informativos, la búsqueda y selección de información, el análisis, así como la creación y uso de conocimiento organizacional. La toma de decisiones ha adquirido una marcada dependencia hacia los procesos gerenciales relacionados con la información y el conocimiento; de ahí su carácter informacional, por lo que se requiere una adecuada proyección e interrelación de estos para garantizar decisiones efectivas sobre la base de un buen uso de estos recursos estratégicos.

El autor Martínez, (2018) nos habla de los Principios de la gestión documental que se basa en cinco principios que han de guiar a una organización para lograr un mantenimiento eficaz de los documentos:

1. La creación, captura y gestión de los documentos es parte integral de la gestión de la organización en cualquier contexto.

2. Los documentos, con independencia de su forma o estructura, son evidencias fidedignas de la actividad de la organización cuando poseen las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad.
3. Los documentos constan de contenido y metadatos que describen el contexto, el contenido y la estructura de dichos documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo.
4. Las decisiones con respecto a la creación, captura y gestión de los documentos se basan en la apreciación del riesgo de las actividades de la organización y en su contexto legal y social.
5. Los sistemas para gestionar documentos, con independencia de su grado de automatización, permiten la aplicación de los instrumentos de gestión de documentos y la ejecución de los procesos para la creación, identificación y gestión de dichos documentos.

#### Cuestiones fundamentales de la gestión documental

- Determinar qué documentos se han de crear y capturar en cada proceso de negocio.
- Que los documentos constituyan una evidencia de la actividad u operación realizada.
- Establecer los metadatos que deben asociarse a los documentos.
- Identificar los requisitos de negocio, legales y de cualquier otro tipo, implicados en la creación y control de los documentos y considerar los riesgos que hay que abordar para cumplir con garantías estos requisitos.
- Determinar las tecnologías apropiadas para crear y capturar documentos y establecer las condiciones para la administración y mantenimiento de las aplicaciones de gestión documental.

Honig J. (2023) nos muestra las ventajas de la gestión documental para los departamentos de RH:

1. Atención de los empleados a distancia:

La gestión digital de documentos asegura los archivos de los empleados en un repositorio cifrado y los protege de usos no autorizados mediante derechos de

acceso controlados. Los empleados que trabajan desde casa o en la oficina pueden acceder fácilmente a la información sobre prestaciones, incluidas las cuentas de gastos flexibles, los programas de beneficios de empleado y las solicitudes de vacaciones. Sin embargo, sus registros son privados y seguros. El ahorro de tiempo obtenido gracias a la autogestión de los empleados, se traduce en tiempos de respuesta más rápidos cuando tienen preguntas.

## 2. Contratación de personal:

Ahora que la mayoría de las contrataciones se realizan por Internet, es importante dar respuestas rápidas si se quiere contratar a los mejores. Un sistema de gestión de documentos envía los currículos a la persona adecuada para su revisión inicial y notifica su llegada activando un flujo de trabajo o por correo electrónico. De este modo, los currículos aptos pueden enviarse rápidamente al responsable de contratación adecuado. La distribución electrónica interna de currículos garantiza que todas las personas que vayan a entrevistar a un candidato tengan acceso a la información. Un proceso automatizado es coherente y repetible, y crea la trazabilidad de todas las actividades de contratación.

## 3. Onboarding:

Los tres primeros meses que un nuevo empleado pasa en una organización, suelen determinar la rapidez con la que se convierte en un miembro comprometido de la plantilla. Algunos nuevos empleados que fueron entrevistados en línea, pueden no haberle conocido a usted o a su jefe antes de empezar a trabajar. La automatización de la incorporación garantiza que los nuevos empleados se sientan bienvenidos y bien equipados para que sus primeros días en el trabajo sean productivos y sin estrés.

Para asegurarse de que todas las bases están cubiertas, puede crear una lista de comprobación de las tareas necesarias para la incorporación, como el contrato de trabajo, los acuerdos de confidencialidad, los manuales del empleado y los planes de formación inicial. Puede gestionar fácilmente el aprovisionamiento de las nuevas contrataciones para que los empleados dispongan de los ordenadores, monitores y demás hardware que necesitan para empezar a trabajar, e incluso hacer que estos equipos se entreguen en sus domicilios en lugar de en su oficina.

#### 4. Gestión del rendimiento profesional:

Se pueden utilizar formularios en línea para personalizar plantillas de evaluación del rendimiento, establecer fechas de revisión y recordatorios, y capturar y almacenar fácilmente toda la información en el expediente del empleado. Las evaluaciones, los aumentos salariales y los incrementos basados en el rendimiento se racionalizan en flujos de trabajo eficientes que benefician a la empresa y a los empleados que reciben el incremento. Por otro lado, se puede disponer de un seguimiento claro y coherente de la documentación que detalla el historial laboral de un empleado en caso de que tenga problemas de rendimiento.

Mientras no se implemente eficientemente los aspectos tecnológicos para procesar todo tipo de documentación en la entidad, el ambiente laboral reflejará una percepción regular por parte de los administrativos e incluso puede surgir cierta incomodidad entre diversas áreas que gestionan todo tipo de documentos, puesto que hay diferentes instancias donde se necesita la implementación de las tecnologías de la información para procesar de manera ágil y transparente la información que se va a difundir tanto de manera interna como externa correspondientemente. Consecuentemente, según esta base teórica, contar con un buen ambiente laboral promueve la cooperación, el trabajo en equipo de forma saludable e incluso generaría una competencia laboral sana, el cual siempre apuntaría a un mismo objetivo o propósito, induciendo en la mejora de los planes o conjunto de metas que tiene una entidad respectivamente, más aún en la implantación de un nuevo sistema como es la intervención de las TICS en el plano administrativo, el cual requiere de mucha empatía entre los mismos colaboradores. Estos hallazgos tienen una relación directa con el análisis científico de Calle (2021) quien tuvo como uno de sus principales propósitos hallar el nivel de asociación 24 entre la gestión documentaria y el ambiente laboral en una entidad municipal, teniendo como resultados significativos que sí existe tal nexo bajo la prueba de relación de Pearson ( $r=0.446$ ), calificándose como positiva y moderada. Ante ello, en dicha entidad se determinó que el ambiente laboral de dicha organización se percibía como tenso y en algunas ocasiones con falta de empatía entre el mismo

personal con el usuario, todo ello a producto del no manejo de las TICS y poca comprensión de los administrativos para solventar alguna duda sobre un proceso administrativo documental gestionado de manera virtual. De la misma manera se tiene una asociación con el análisis de Herreras (2021) quien analizó el nexo entre la gestión documentaria y la satisfacción del usuario en una entidad municipal de Huamanga referenciando entre sus principales resultados que hay una coherencia entre la dimensión ambiente laboral con la variable gestión documentaria, infiriendo que mientras no se apliquen las TICS en los procesos documentales, existirá un ambiente y percepción negativa por parte de los empleados, ya que percibirán que sus acciones no se generan de manera efectiva por las limitaciones tecnológicas respectivamente.

Mientras no haya los recursos necesarios referente a temas de logística, así como una preparación óptima del personal, la implementación documentaria en la entidad de estudio no llegará a procesarse de forma correcta, lo que perjudica la modernización misma de la organización y límites hacia el buen servicio al ciudadano, instaurándose así la misma gestión burocrática y pesada que limita al empleado y es criticada en su mayoría por los colaboradores de una entidad.

Mientras no se gestione adecuadamente las TICS en el plano documental de la entidad de estudio, la satisfacción laboral de los empleados se verá afectada de manera significativa, teniendo como retos la modernización completa de la entidad y la limitación de logros en referente a los procesos documentales respectivamente. La gestión documental es todo procedimiento que tiene como fin la modernización de una entidad brindando servicios documentales ágiles, transparentes y productivos, lo cual genera eficiencias en mejora de la información, procedimientos administrativos e incluso en lo temporal, espacio y costo, por lo cual tiene que estar asociado con diversos elementos, entre ellos la satisfacción y compromiso de un colaborador.

La gestión documental evita en todo momento la pérdida de tiempo a la hora de revisar un documento de suma importancia en la entidad o la recuperación del

mismo, ya que se manera presencial, han sucedido diferentes actividades que han repercutido en la poca confianza social frente al que hacer de las instituciones, consecuentemente permite el control de acceso de manera moderna y segura, incidiendo a que las personas no autorizadas revisen documentos importantes para la organización, ni a los contenidos, teniendo claves secretas, finalmente, hacen que los usuarios se vean satisfechos como los mismos trabajadores, ya que simplifica su trabajo de manera oportuna y eficaz.

Recomendaciones para los gerentes:

- Se recomienda al gerente de la entidad en estudio, potencializar ciertos avances del sistema de gestión documentaria para generar cierta comodidad en las funciones de los servidores, generando una mayor productividad acorde a las metas establecidas.
- Se recomienda al gerente de sistemas de la información, gestionar la modernización del trámite documentario, puesto que a partir de ello se generará una mejor percepción y ambiente de trabajo y con ello un logro de metas en beneficio de la propia organización.
- Se recomienda al gerente y jefe de logística de la entidad, implementar los aspectos administrativos y logísticos para fomentar de forma acelerada la gestión documentaria en organización, además de lograr una mayor eficacia y eficiencia en la labor de los empleados.
- Se recomienda al jefe de recursos humanos, generar ciertos talleres respecto a la empatía y manejo de las TICS en los empleados de la organización, puesto que evidencia cierta problemática técnica por parte de ellos y un atraso a la implementación del sistema de gestión documental.

#### **2.2.4 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una variable de suma importancia en las organizaciones no importando su sector pues es el principal factor que aumenta el compromiso organización y frena la intención de renuncia laboral (Siddique et. al. 2020), dado que aumenta el interés por el trabajo y la voluntad de seguir trabajando (Scott, 2006). También, la satisfacción laboral se relaciona directamente con la

productividad de la organización y el bienestar del empleado (Islam, Mohammad y Ahmed, 2013), pues esta depende de las relaciones sociales del empleado en la organización, así como de sus características, valores y expectativas personales (Tamayo, 2020). Para el logro de la satisfacción laboral Núñez (2012) plantea necesario que en las organizaciones exista una adecuada estructura de comunicación y planeación, así como claridad en sus directrices.

Se ha definido de forma concreta a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo que depende de las expectativas y experiencias laborales (Locke, 1976; Ramos-Narváez, 2020). Estas orientaciones afectivas en general están enfocadas hacia los roles de trabajo y las dimensiones de su trabajo (Vroom, 1964; Saari y Judge, 2004). Aunque otros autores indican que además de factores psicológicos, este concepto aborda factores fisiológicos y ambientales (Hoppock, 1935; Siddique et. al. 2020).

La satisfacción en el trabajo es una percepción estudiada especialmente por tres disciplinas: la psicología, recursos humanos y economía. El enfoque acogido en la psicología hasta la actualidad ha intentado de revelar la razón de tener diferentes niveles de satisfacción entre los empleados que ejecutan la misma labor, la cuestión principal es saber lo que los empleados piensan sobre su empleo.

Para Chiavenato (1999), la satisfacción laboral está íntimamente ligada con el clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral. Es decir, con los niveles de satisfacción del empleado, igualmente, tiene que ver la influencia del clima en el desempeño de los sujetos en relación a los resultados

Después de una extensa revisión bibliográfica, se puede observar que existen numerosas definiciones de Satisfacción Laboral y de las variables que se incluyen en ella. Hegney, Plank & Parker (2006), por ejemplo, señalan que “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente”. En efecto, la relación entre el medio laboral y los empleados es una constante en todas las definiciones

La Satisfacción Laboral en la actualidad es un tema de gran interés, apreciable tanto para la psicología del trabajo como también para las organizaciones. En cuanto a las organizaciones este concepto se instruye como una variable que influye sobre las interrelaciones entre sujetos y la organización, pues de esta interacción es que resulta necesario prestar atención a ambos intereses.

En la presente investigación se logró identificar que, en la actualidad, no existe una definición única y aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Por lo que, resulta ser un constructo complejo de definir y frecuentemente medido como una actitud global de un empleado hacia su trabajo (Moyes, Owusu-Ansah & Ganguli, 2006, Rodríguez y Núñez, 2011: 562).

García (2010, citado por Peña et. al., 2012) menciona que desde 1935, fecha en que Hoppock realizó las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral; se modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral. De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y en la calidad de vida del trabajador.

Las teorías o enfoques que pretenden explicar este fenómeno psicosocial, de manera enunciativa son las siguientes:

a) Jerarquía de necesidades de Maslow

Abraham Maslow (1954, citado por Gutiérrez, 2013: 2), planteó en su libro "Motivación y Personalidad" el concepto de la jerarquía de necesidades que fundamenta, las necesidades de seguridad: de manera que la satisfacción busca la creación y mantenimiento de un estado de orden y seguridad.

b) Modelo de dos factores de Herzberg

De acuerdo con la teoría elaborada por el psicólogo Frederick Herzberg (1959, citado por Gutiérrez, 2013: 3), el nivel de rendimiento en las personas varía en

función del nivel de satisfacción. En primer lugar, definió unos potentes insatisfactores a los cuales denominó, factores de higiene o mantenimiento, debido a que son necesarios para mantener un nivel razonable de motivación en los empleados. En segundo lugar, definió los factores motivacionales como aquellos que operan primordialmente para crear motivación, sin embargo, su ausencia pocas veces es muy insatisfactoria.

#### Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el trabajo

A continuación, se describen las teorías que dan soporte a la investigación, entre las principales está, la teoría de Higiene-Motivacional, de la Discrepancia y de los Eventos Situacionales.

La satisfacción en el trabajo es una de las estructuras más ampliamente estudiadas y medidas en la literatura directiva y de conducta organizativa. El interés en la satisfacción laboral proviene de su relación con otros importantes. resultados organizativos entre los que están el absentismo, la rotación, el compromiso organizativo y el desempeño (Scott, y Taylor, 1985).

La satisfacción laboral ha sido estudiada conjuntamente con la motivación. Así, podemos identificar tres modelos teóricos de la satisfacción laboral en la literatura. El primero versa sobre el contenido, el segundo se refiere al proceso y el tercero está enraizado en los modelos situacionales de la satisfacción laboral, en general en este documento se detallan diferentes tipos de teorías de distintos autores relacionadas con la satisfacción laboral.

### **2.3 Hipótesis de investigación**

- Hipótesis 1: La gestión documental influye significativamente en la participación en la toma de decisiones.
- Hipótesis 2: La gestión documental influye significativamente en la satisfacción laboral.

- Hipótesis 3: La gestión de la información influye significativamente en la gestión documental.
- Hipótesis 4: La gestión de la información influye significativamente en la participación en la toma de decisiones.
- Hipótesis 5: La gestión de la información influye significativamente en la satisfacción laboral.
- Hipótesis 6: La satisfacción laboral influye significativamente en la participación en la toma de decisiones.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

La investigación se centra en las IES como una organización desde el punto de vista administrativo y se pretende desarrollar en el estado de Baja California, donde se cuenta con alrededor de 82 IES y 12,332 docentes, los suficientes para que se haga un estudio viable, además de mencionar que se han encontrado considerables artículos relacionados al tema de interés.

#### **3.1. Diseño de investigación**

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y exploratorio con una dimensión temporal transversal. Para la recopilación de los datos, se construyó un instrumento conformado por 77 preguntas, 32 de las cuales midieron la gestión de la información (GI), 10 midieron la gestión documental (GD), 12 midieron la participación en la toma de decisiones (PTD), y 23 midieron la satisfacción laboral (PTD). La muestra para el análisis de datos fue de 161 docentes de tiempo completo (PTC). Se utilizó la plataforma Google Forms para la recopilación de datos y se enviaron correos electrónicos a los PTC participantes. El software estadístico utilizado para el análisis de datos fue SPSS versión 25 para análisis descriptivo y SmartPLS versión 3.3.3 para análisis de modelado de ecuaciones estructurales (Ringle et al., 2022).

### 3.2. Población

El estado de Baja California cuenta con una extensión territorial de 71,450 km<sup>2</sup> con una población de 3,315,766 que corresponde al 2.8% del total del país, estos habitantes están distribuidos 92% en zona urbana y el 8% restante en zona rural. Se encuentra dividido en 5 municipios, los cuales se muestran en la tabla 1.

Tabla 1. Superficie y número de habitantes por municipio

Municipio	Superficie	Habitantes
Ensenada	51,952.3 km <sup>2</sup>	486,639
Mexicali	13,700 km <sup>2</sup>	988,417
Tecate	3,578.45 km <sup>2</sup>	102,406
Tijuana	879.2 km <sup>2</sup>	1,641,570
Playas de Rosarito	513.32 km <sup>2</sup>	96,734

Fuente: Elaborada con datos de (INEGI 2020) y (CIEP 2013).

En Baja California existen alrededor de 83 Universidades diferentes entre públicas y privadas, si observamos la tabla 2 vemos que cada vez existen más universidades privadas, y esto es debido a que cada día tenemos mayor demanda y las universidades públicas no se dan abasto.

Tabla 2. Universidades públicas y privadas por municipio

Municipio	Universidades	Públicas	Privadas
Ensenada	16	4	12
Mexicali	30	5	25
Tecate	2	2	0
Tijuana	40	6	34
Playas de Rosarito	2	1	1

Fuente: Elaborada con datos de (SIC MÉXICO 2020).

En la tabla 3 nos muestra número de alumnos y número de docentes en el área de licenciatura como en el área de posgrado donde podemos observar que Tijuana tiene el mayor número de alumnos de licenciatura como de posgrado al igual que de docentes.

Tabla 3. Número de alumnos y docentes por municipio

Municipio	Alumnos	Docentes	Alumnos	Docentes
	Licenciatura	Licenciatura	Posgrado	Posgrado
Ensenada	16,425	1,820	1,142	534
Mexicali	36,387	3,768	2,594	351
Tecate	681	75	0	0
Tijuana	57,609	5,075	2,700	655
Playas de Rosarito	234	47	3	7
Total	111,336	10,785	6,439	1,547

Fuente: Elaborada con datos de (SEP 2017).

Con la información adquirida podemos ver que Baja California tiene una gran diversidad de Universidades y gran cantidad de docentes, además de ser un estado que le gusta invertir en la educación, es por eso que se cree factible realizar la investigación referente a la gestión de información de las IES y pueda contribuir a la mejora en el ámbito organizacional para que a la vez sirva para mejorar el flujo de información y poder tener un mejor rendimiento en los diferentes departamentos.

### 3.3. Muestra

Para el cálculo del tamaño mínimo de la muestra se realizó un análisis de poder estadístico. Para lo cual se consideró un poder estadístico de 80%, un nivel de significancia de 0.05, tres predictores y un tamaño de efecto grande para una aproximación optimista, con lo cual resultó un tamaño mínimo de 36 (Nitzl, 2016). Se recolectaron 161 datos por medio de un formulario apoyado con la plataforma de Google forms, el cual fue enviado por medio de correo electrónico.

A continuación, se muestran las características sociodemográficas de los 161 PTC que contestaron la encuesta, para realizar los cálculos obtenidos se recurrió al programa estadístico SPSS versión 25 del cual obtuvimos las tablas siguientes con información relevante para nuestra investigación.

En la tabla 4 podemos observar que de los 161 encuestados 154 (95.7%) son de la Universidad Autónoma de Baja California, y solo 7 (4.3%) de otras instituciones, siendo 87 (54%) del género femenino y 54(46%) del género masculino.

Tabla 4. Instituciones de educación superior

Institución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
UABC	154	95.7	95.7
OTRAS	7	4.3	100.0
Total	161	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Los PTC están distribuidos entre las diferentes Escuelas, Facultades e Instituciones de la siguiente manera: Siendo la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales (FCAYS) la que cuenta con mayor aportación con 22 (13.7%) de encuestados, seguida de la Facultad de Ciencias Administrativas Mexicali (FCAM) con 13 (8.1%), siguiendo la Facultad de Ingeniería y Negocios San Quintín (FINSQ) con 11 (6.8%), con 10(6.2%) la Faculta de Ciencias de la Ingeniería y Tecnología (FCITEC) y la Facultad de Ingeniería Mexicali (FIM), con 9 (5.6%) la Facultad de Economía y Relaciones Internacionales (FEyRI), con 6 (3.7%) cada una de las unidades Facultad de Arquitectura y Diseño (FAD), Facultad de Enfermería (FE) y Facultad de Enología y Gastronomía (FEG), con 5 (3.1%) la unidades académicas de Facultad de Artes (FA), Facultad de Ciencias de la Ingeniería, Administrativas y Sociales (FCIAS), Facultad de Ingeniería, Arquitectura y Diseño (FIAD), con 4 (2.5%) Escuela de Ciencias de la Salud (ECS), Facultad de Ciencias Humanas (FCH), Facultad de Ciencias Marinas (FCM), y Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, con 3 (1.9%) la Facultad de ciencias Administrativas (FCA), Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (FCPyS), Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería (FCQI), Facultad de Derecho (FD), Facultad de Ingeniería (FI) y el Instituto de Ciencias Agrícolas (ICA), con 2(1.2%) la Facultad de Ciencias (FC), Facultad de Medicina y Psicología (FMyPs), Facultad de turismo y Mercadotecnia (FTM), Instituto de Investigacion y Desarrollo Educativo (IIDE), por ultimo con 1 (0.6%) Facultad de Derecho Mexicali (FDM), Facultad de Ingeniería y Negocios Guadalupe Victoria (FINGV), Facultad de Pedagogia e Innovacion Educativa (FPIE) y el Instituto de Investigaciones Oceanologicas (IIO).

Tabla 5. Escuela, Facultad o Instituto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
ECS	4	2.5	2.5
FA	5	3.1	5.6
FAD	6	3.7	9.3
FC	2	1.2	10.6
FCA	3	1.9	12.4
FCAM	13	8.1	20.5
FCAyS	22	13.7	34.2
FCH	4	2.5	36.6
FCIAS	5	3.1	39.8
FCITEC	10	6.2	46.0
FCM	4	2.5	48.4
FCPyS	3	1.9	50.3
FCQI	3	1.9	52.2
FD	3	1.9	54.0
FDM	1	.6	54.7
FE	6	3.7	58.4
FEG	6	3.7	62.1
FEyRI	9	5.6	67.7
FHyCS	4	2.5	70.2
FI	3	1.9	72.0
FIAD	5	3.1	75.2
FIM	10	6.2	81.4
FINGV	1	.6	82.0

FINSQ	11	6.8	88.8
FMyPs	2	1.2	90.1
FPIE	1	.6	90.7
FTM	2	1.2	91.9
ICA	3	1.9	93.8
IIDE	2	1.2	95.0
IIO	1	.6	95.7
OTROS	7	4.3	100.0
Total	161	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

De los 161 encuestados 47 (29.2%) ocupan un cargo como Dirección, subdirección o una coordinación el resto 114(70.8%) solo reportaron que son PTC, también 132 (82%) reportan tener el reconocimiento de ser Profesor Investigador y el resto 29 (18%) aún no tienen dicho reconocimiento.

Tabla 6. Cargo actual

Cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DIRECCIÓN	2	1.2	1.2
SUBDIRECCIÓN	7	4.3	5.6
COORDINACIÓN	38	23.6	29.2
PTC	114	70.8	100.0
Total	161	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

En la actualidad para ser PTC exigen el grado de Doctor y es por eso que 105(65.2%) de los encuestados ya lo tienen, incluso 14 (8.7%) tienen el grado de posdoctorado, con grado de maestría son 40 (26.1%) y 2 (1.2%) solo tiene licenciatura.

Tabla 7. Grado de escolaridad

Grado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Licenciatura	2	1.2	1.2
Maestría	40	24.8	26.1
Doctorado	105	65.2	91.3
PosDoctorado	14	8.7	100.0
Total	161	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 podemos ver el rango de las edades de los PTC encuestados, la cual nos muestra que el 31.7% está entre el rango de 37 a 42 años de edad, el 19.9% para los académicos en el rango de 31 a 36 años, de 55 a 60 años tenemos el 16.1%, con porcentajes muy similares encontramos los rangos de 43 a 48 y de 49 a 54 con 14.9% y 14.3% respectivamente, por último, con el 1.9% y 1.2% los menores de 31 años y mayores de 60 años.

Tabla 8. Edad de los PTC

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menores de 31	3	1.9	1.9
Entre 31 - 36	32	19.9	21.7
Entre 37 - 42	51	31.7	53.4
Entre 43 - 48	24	14.9	68.3
Entre 49 - 54	23	14.3	82.6
Entre 55 - 60	26	16.1	98.8
Mayores de 60	2	1.2	100.0
Total	161	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar en la Tabla 9 que 43 (26.7%) de los PTC encuestados tienen menos de 6 años de antigüedad, 33(20.5%) se encuentran entre el rango de 6 y 10 años laborando en la institución, 28(17.4%) tienen de 11 a 15 años de antigüedad, 20(12.4%) cuentan entre 26 y 30 años trabajando en UABC, 15 (9.3%) están entre

21 y 27 años trabajando al igual que los que tienen entre 21 y 25 años y por último podemos observar que 7 (4.3%) ya tienen una antigüedad de más de 30 años.

Tabla 9. Antigüedad en la Institución

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Menos de 6	43	26.7	26.7
Entre 6 - 10	33	20.5	47.2
Entre 11 - 15	28	17.4	64.6
Entre 16 - 20	15	9.3	73.9
Entre 21 - 25	15	9.3	83.2
Entre 26 - 30	20	12.4	95.7
Más de 30	7	4.3	100.0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### 3.4 Operacionalización de las variables

Este apartado presenta la operacionalización de las variables del modelo propuesto en la tesis. En primer lugar, se presentan los conceptos de las variables, seguidos del cuadro de operacionalización de las variables, que muestran sus dimensiones, ítems y sus respectivas escalas de medición.

La variable gestión documental (GD) consiste en el trato de forma integral de los documentos como la captura, almacenamiento y recuperación de documentos en cualquier formato que se encuentra sistematizado con el fin de tener eficiencia en el área administrativa (Soler, 2008, Cruz, 2012, Sánchez, 2014). En la tabla X, se aprecian los ítems de la variable y su escala de medición.

Tabla 10. Operacionalización de la variable gestión documental

Ítems	Escala
1. Organiza (clasifica, ordena y describe) los documentos probatorios de procesos, trámites y actividades para su adecuada	Desde 1-nunca hasta 5-siempre

utilización (como evidencia) al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.	
2. Conserva los documentos probatorios (documentos en físico, impresos).	
3. Valora, selecciona y elimina los documentos que carecen de valor para la gestión y para su utilización en el futuro.	
4. Asegura la disponibilidad de los documentos probatorios considerados como esenciales en situaciones donde se les requiera (acreditaciones, re acreditaciones, certificaciones).	
5. Localiza los documentos siempre que los necesiten.	
6. Recupera oportunamente los documentos cuando estos se requieren.	
7. Sobresatura archiveros o equipos de cómputo al almacenar archivos/copias innecesarias de los documentos.	
8. Pierde documentos valiosos.	
9. Controla el acceso a los documentos por parte del personal (establece derechos y restricciones).	
10. Tiene identificados los riesgos que implica la gestión de documentos.	

Mientras que la gestión de la Información (GI) es el conjunto de las actividades que las instituciones realizan, con la finalidad de adquirir, capturar, gestionar, conservar, almacenar y entregar la información correcta a las personas adecuadas en el momento adecuado, lo cual permite el desarrollo de su actividad diaria (Ajayi et al., 2007; López et al., 2017; Corcuera, 2017; Winkler, 2018; Adnyana et al. 2019). A continuación, se muestra la operacionalización de la variable gestión de la información la cual está dividida en 4 dimensiones que son la utilización de la información, organización de datos, procesamiento de datos y conservación de la información, las cuales se aprecian de la tabla 11 a la 14.

Tabla 11. Operacionalización de la variable gestión de la información

Dimensión	Ítems	Escala
Utilización de la información	11. Proyectar la cantidad de estudiantes de reingreso y nuevo ingreso.	Desde 1- nunca  hasta 5- siempre
Se refiere a la acción de emplear un conjunto organizado de datos procesados, y utilizarlos como estrategia para anticiparse a sucesos,	12. Llevar a cabo la contratación de personal (profesoras y profesores, principalmente).	
	13. Constituir nuevas Facultades o bien, nuevos departamentos.	
	14. Decidir cuáles programas académicos universitarios se ofertarán respectivamente en las Facultades/Institutos de su Universidad.	

<p>detectar oportunidades o amenazas y en base a ello tomar decisiones para un fin en particular, y en esta investigación se requiere saber hasta qué punto los PTC están utilizando la información para tomar decisiones administrativas y de planificación dentro de las Facultades (Ajayi,2007; Sánchez y Palop, 2002)</p>	15. El abastecimiento de la biblioteca con libros y revistas.	
	16. La promoción del personal.	
	17. Llevar a cabo procesos de capacitación y desarrollo del personal académico y administrativo.	
	18. Realizar los nombramientos de coordinaciones/directores.	
	19. Realizar los nombramientos de las y los miembros de algún comité.	
	20. Asignar oficinas/cubículos al personal.	
	21. Asignar nuevas plazas para profesores de tiempo completo.	
	22. Elaborar la carga académica de cada profesora y profesor de tiempo completo (horas por semana).	
	23. Estimar los gastos de la universidad.	
	24. Estimar los ingresos monetarios de la universidad.	
	25. Calcular el costo de cada programa en la universidad.	
	26. Calcular el costo unitario por estudiante graduado.	
	27. Asignar fondos al subsistema Universitario.	

Tabla 12. Operacionalización de la variable gestión de la información

Dimensión	Ítems	Escala
Organización de datos	28. Ordenan cronológicamente documentos e información.	Desde 1- nunca  hasta 5- siempre
Se refiere a la acción de emplear un conjunto organizado de datos procesados, y utilizarlos como estrategia para anticiparse a sucesos, detectar oportunidades o amenazas y en base a ello tomar decisiones para un fin en particular, y en esta investigación se requiere saber hasta qué punto los PTC están utilizando la información para tomar decisiones administrativas y de planificación dentro de	29. Fomentan la organización de datos, información y documentos.	
	30. Los datos que son contenidos en documentos impresos se procesan adecuadamente para tenerlos disponibles de manera digital.	
	31. Se considera el expediente único (tener todo tipo de documentos e información de manera digital, evitando la impresión de los mismos).	
	32. En la integración de cualquier expediente, se sigue considerando el incluir documentos impresos y/o copias.	
	33. Promueven el evitar las impresiones de documentos en general.	

las Facultades (Ajayi,2007; Sánchez y Palop, 2002)		
--	--	--

Tabla 13. Operacionalización de la variable gestión de la información

Dimensión	Ítems	Escala
Procesamiento de datos	34. La información remitida se encuentra depurada.	Desde 1- nunca  hasta 5- siempre
Se refiere al proceso de la transformación de los datos, desde la recopilación, preparación, entrada, procesamiento, interpretación y el almacenamiento donde dichos datos se convierten en información que ya puede ser utilizada para comparación e interpretación y poder tomar decisiones u omitir opiniones. En esta investigación se pretende detectar si la información y el tratamiento de los datos en las Facultades es el adecuado para una buena gestión de la información (Corcuera,2017; Soy, 2012)	35. La información que se reporta en los medios oficiales de comunicación es verificable.	
	36. La información que se reporta en los medios oficiales de comunicación es actual.	
	37. La información se reporta en tiempo oportuno en los medios oficiales de comunicación.	
	38. El manejo que se le da a la información que se reporta debe mejorar.	

Tabla 14. Operacionalización de la variable gestión de la información

Dimensión	Ítems	Escala
Conservación de la información	39. Las condiciones para la conservación de la información son difundidas.	Desde 1- nunca  hasta 5- siempre
Son las actividades realizadas para proteger y mantener disponible la información con la finalidad de que al hacer una búsqueda de ella sea mucho más fácil encontrar lo que buscamos y mejor precisión, siendo para muchos las tecnologías y digitalización de documentos la solución ideal para la conservación de la información, y en esta investigación queremos conocer la prioridad que se tiene utilizar Tecnologías de la Información por parte de los PTC para la Gestión de la Información	40. Se tiene interés en implementar sistemas informáticos.	
	41. La tecnología es importante en la gestión de la información.	
	42. Conoce la importancia de control de documentos en general.	

(Corcuera,2017; Arteaga, 2015; Ramírez y Rodríguez, 2016)		
---	--	--

La participación en la toma de decisiones (PTD) implica la incorporación del empleado, en este caso el profesor, en los procesos o mecanismos activos de la institución con la intención de ofrecer mejoras dentro de la misma a través de la toma de decisiones en las funciones administrativas (Gunnigle, 1999; Wilkinson, 1999; Olorunsola y Olayemi, 2011). La tabla 15 presenta los ítems y la escala empleada en la operacionalización de la variable.

Tabla 15. Operacionalización de la variable participación en la toma de decisiones

Ítems	Escala
43. Estoy involucrada(o) en la elaboración de reglas y regulaciones en mi Facultad/Instituto.	Desde 1-nunca hasta 5-siempre
44. Contribuyo al desarrollo escolar en gran medida.	
45. Participó activamente en el desarrollo del personal académico y administrativo.	
46. Estoy involucrada(o) en la formación de las y los estudiantes.	
47. Mis sugerencias son consideradas en los temas importantes de la Facultad/Instituto.	
48. Participo en la actualización de los planes de estudio.	
49. Participo en la modificación de los planes de estudio.	
50. También participo en planes de bienestar del personal académico y administrativo.	
51. Estoy involucrada(o) en la identificación de áreas problemáticas de la Facultad/Instituto.	
52. Mis sugerencias son consideradas dentro de las mejoras de la Facultad/Instituto.	
53. Participó activamente en la supervisión de las y los alumnos.	
54. Participó activamente en la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la Facultad/Instituto.	

Finalmente, la satisfacción laboral (SL) es el estado emocional positivo de un individuo, el cual surge de sus experiencias laborales llevándolo a un grado de bienestar y sentido del éxito dentro de su ambiente de trabajo (Meliá y Peiró, 1998; Adeel, 2019; Galván, 2019; Ramos, 2020). La siguiente tabla muestra los ítems con los que se operacionaliza la variable satisfacción laboral.

Tabla 16. Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Ítems	Escala
55. Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	Desde 1-nunca hasta 5-siempre
56. Las oportunidades de crecimiento que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	
57. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las actividades que le gustan.	
58. El salario que usted recibe.	
59. Los objetivos, metas y productividad académica que debe alcanzar.	
60. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	
61. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	
62. La iluminación de su lugar de trabajo.	
63. La ventilación de su lugar de trabajo.	
64. La temperatura de su lugar de trabajo.	
65. Las oportunidades de formación que le ofrece la Institución de educación superior a la que pertenece.	
66. Las oportunidades de promoción que tiene.	
67. Las relaciones personales con sus superiores.	
68. La supervisión que ejercen sobre usted.	
69. La proximidad y frecuencia con que es supervisada(o).	
70. La forma en que sus supervisores evalúan su trabajo.	
71. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe por parte de la Institución de educación superior a la que pertenece.	
72. El apoyo que recibe de sus superiores.	
73. La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	
74. Su participación en las decisiones de su departamento o área.	
75. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la Facultad/Instituto en donde trabaja.	
76. El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	
77. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	

En la siguiente tabla, se muestran el número de ítems que se operacionalizaron inicialmente y cuántos fueron los ítems válidos después del análisis de datos por cada variable del modelo de la tesis.

Tabla 17. Resumen de ítems de las variables

Variable	Autor	Número de Ítems	
		Iniciales	Válidos
Gestión de la información (GI)	(Ajayi et al., 2007; López et al., 2017; Corcuera, 2017; Winkler, 2018; Adnyana et al. 2019)	32	6
Gestión documental (GD)	(Soler,2008, Cruz,2012), Sanchez,2014)	10	3
Participación en la toma de decisiones (PTD)	(Gunnigle,1999; Wilkinson, 1999; Olorunsola y Olayemi, 2011)	12	3
Satisfacción laboral (SL)	( Meliá y Peiró, 1998; Adeel, 2019; Galván, 2019; Ramos, 2020)	23	7

Fuente: Elaboración propia.

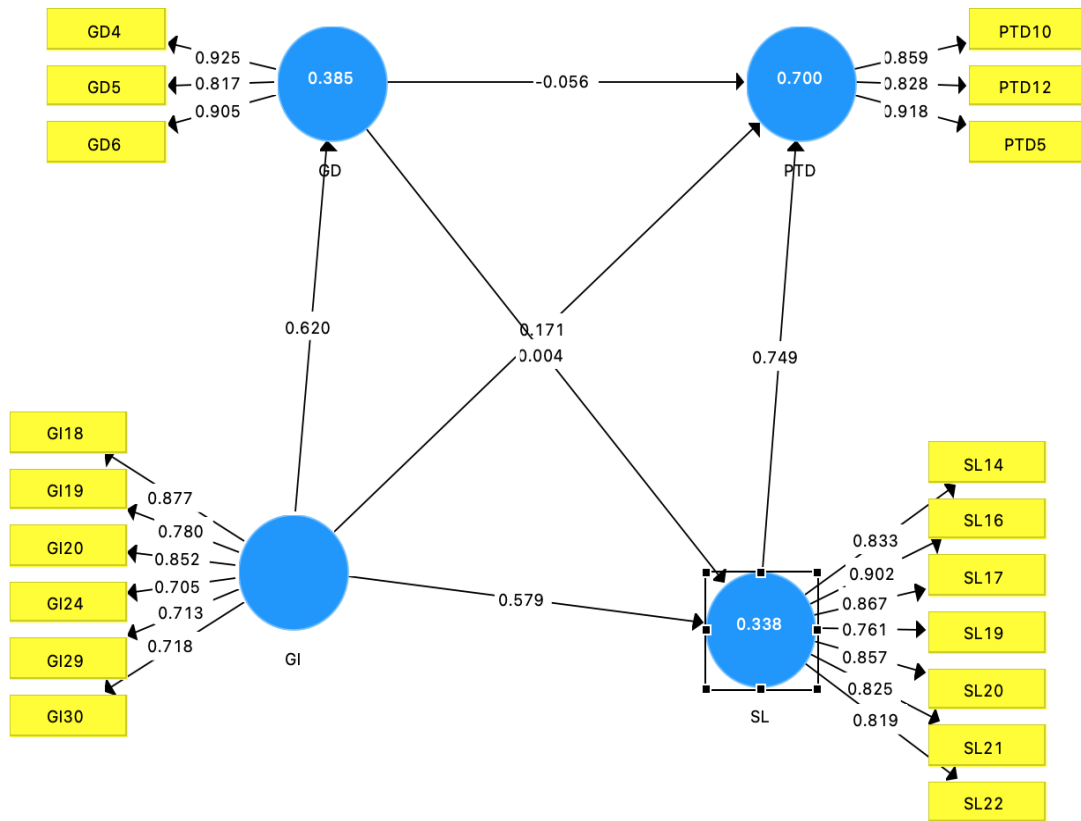
## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

A continuación, se muestran los resultados que se obtuvieron en la investigación realizada en las Instituciones de Educación Superior (IES), donde se pretende encontrar la relación de las variables Gestión Documental, Gestión de la Información, Participación en la Toma de decisiones y Satisfacción Laboral de los Profesores de Tiempo Completo (PTC) que laboran actualmente.

En la presente investigación se propone un modelo para la gestión documental y la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral respecto a profesores de tiempo completo de las instituciones de educación superior el cual se puede ver en la Figura 3. Dicho modelo se analizó utilizando el software SmartPLS versión 3.3.3 con el cual se valoró tanto el modelo de medida, modelo estructural y el modelo global. En la Figura 1 se muestra el modelo resultante.

### 3. Figura 3. Modelo



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.1. Valoración del modelo de medida

Anticipando a valorar el modelo de medida debemos identificar la curtosis de los ítems empleados para trabajar con los que se encuentran dentro del rango aceptado el cual debe ser  $\geq -1$  y  $< 1$ .

Para empezar la evaluación del modelo de medida primeramente se identifican las variables reflectivas y formativas, en esta investigación las variables de tipo reflectivo son: Gestión Documental (GD), Gestión de la Información (GI) y Participación en la Toma de Decisiones (PTD) y una variable de tipo formativo que es Satisfacción Laboral (SL).

#### 4.1.1 Valoración del modelo de medida reflectivo

Para analizar el modelo de medida reflectivo se ejecutó el algoritmo PLS, primero se verificó la fiabilidad del constructo por medio del Alfa de Cronbach, rho\_A y Fiabilidad compuesta, donde en la Tabla 1 podemos observar que todos los valores de las variables reflectivas GD, GI y PTD se encuentran entre el rango de 0.8 y 0.95 lo cual demuestra la fiabilidad estricta del constructo de las escalas, ya que si el valor está por encima de 0.95 nos indicaría que los ítems están midiendo lo mismo (Nunnally y Bernstein, 1994, Hair et al., 2017).

También en la Tabla 18 se puede observar por medio de la varianza extraída media (AVE) que se comprobó la validez convergente de las variables de primer orden ya que todos los valores de AVE excedieron a 0.5 lo cual indica que la variable explica al menos el 50% de la varianza de sus indicadores (Hair et al., 2011; Hair et al., 2017).

Tabla 18. Fiabilidad del constructo y validez convergente

Variable	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
GD	0.86	0.884	0.894	0.556
GI	0.938	0.941	0.946	0.539
PTD	0.877	0.894	0.906	0.617

Fuente: Elaboración propia.

También para la validez convergente se utilizó la fiabilidad del indicador de las cargas externas las cuales representan el grado que un ítem se explica por la variable y el valor de 0.708 indica que explica el 50% de la varianza de la variable, sin embargo ítems con cargas débiles contribuyen a la validez del contenido así que es apropiado conservarlas a excepción de las cargas menores a 0.4, en la Tabla 19 se puede ver que todos los ítems cumplen con los requisitos (Sarstedt *et al.*, 2014; Hair *et al.*, 2017).

Tabla 19. Cargas externas

Variable	Ítems	Cargas externas	Desviación estándar	T valor	P valor
GD	GD10	0.59	0.14	4.218	0
	GD2	0.536	0.247	2.166	0.03
	GD3	0.595	0.148	4.023	0
	GD4	0.9	0.068	13.17	0
	GD5	0.884	0.071	12.457	0
	GD6	0.899	0.066	13.572	0
GI	GI18	0.763	0.071	10.821	0
	GI19	0.764	0.087	8.734	0
	GI2	0.704	0.081	8.74	0
	GI20	0.831	0.065	12.875	0
	GI21	0.774	0.085	9.062	0
	GI23	0.724	0.087	8.358	0
	GI24	0.741	0.098	7.524	0
	GI25	0.756	0.083	9.12	0
	GI26	0.8	0.067	11.892	0
	GI27	0.823	0.055	15.025	0
	GI29	0.741	0.092	8.034	0
	GI30	0.638	0.092	6.963	0
	GI5	0.634	0.097	6.529	0
	GI6	0.641	0.112	5.701	0
GI7	0.632	0.131	4.832	0	
PTD	PTD10	0.866	0.039	21.954	0
	PTD5	0.805	0.058	13.931	0
	PTD6	0.761	0.088	8.668	0
	PTD7	0.744	0.092	8.074	0
	PTD8	0.798	0.076	10.443	0
	PTD9	0.732	0.139	5.263	0

Fuente: Elaboración propia.

Para la validez discriminante se utilizó el criterio de Fornell- Larcker, análisis de cargas cruzadas y HTMT (heterotrait-monotrait ratio), esto para comprobar que cada variable es medida diferente a las otras.

En la Tabla 20 del criterio de Fornell-Larcker se puede ver en los valores remarcados que los valores de las variables son mayores a los valores de las otras variables por

lo tanto cumplen con el indicador y se comprueba que sus ítems si están midiendo su variable y no otra.

Tabla 20. Criterio de Fornell – Larcker

Variable	GD	GI	PTD
GD	<b>0.745</b>		
GI	0.566	<b>0.734</b>	
PTD	0.079	0.553	<b>0.786</b>

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con la comprobación de la validez discriminante, en la Tabla 21 podemos observar las cargas cruzadas de los ítems, los cuales todos cumplen con el criterio de ser mayores al compararlos con sus semejantes, indicándola validez discriminante.

Tabla 21. Cargas cruzadas

Ítem	GD	GI	PTD
GD1	<b>0.708</b>	0.364	0.075
GD2	<b>0.536</b>	0.16	-0.111
GD3	<b>0.595</b>	0.409	0.031
GD4	<b>0.9</b>	0.471	0.103
GD5	<b>0.884</b>	0.495	0.043
GD6	<b>0.899</b>	0.508	0.03
GD10	<b>0.59</b>	0.399	0.145
GI2	0.271	<b>0.704</b>	0.471
GI5	0.414	<b>0.634</b>	0.382
GI6	0.349	<b>0.641</b>	0.545
GI7	0.378	<b>0.632</b>	0.3
GI18	0.414	<b>0.763</b>	0.464
GI19	0.529	<b>0.764</b>	0.231
GI20	0.476	<b>0.831</b>	0.442
GI21	0.429	<b>0.774</b>	0.387
GI23	0.456	<b>0.724</b>	0.339
GI24	0.494	<b>0.741</b>	0.283
GI25	0.437	<b>0.756</b>	0.422
GI26	0.448	<b>0.8</b>	0.403
GI27	0.462	<b>0.823</b>	0.404
GI29	0.389	<b>0.741</b>	0.475
GI30	0.286	<b>0.638</b>	0.451

PTD5	0.038	0.478	<b>0.805</b>
PTD6	-0.012	0.255	<b>0.761</b>
PTD7	-0.002	0.248	<b>0.744</b>
PTD8	0.097	0.479	<b>0.798</b>
PTD9	0.171	0.522	<b>0.732</b>
PTD10	0.076	0.553	<b>0.866</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para terminar con la validez discriminante en la Tabla 22 se muestran los valores resultantes del HTMT, la cual es una estimación de una correlación de factores la cual verifica la diferencia entre los valores y esos valores deben ser menores a 1 para que sean significativos, lo cual podemos ver se cumple.

Tabla 22. HTMT (heterotrait-monotrait ratio)

	GD	GI	PTD
GD			
GI	0.614		
PTD	0.158	0.586	

Fuente: Elaboración propia.

En lo que respecta a la valoración del modelo de medida reflectivo con lo visto en lo anterior, se comprobó que en cuanto a las variables de tipo reflectivo cumplen las condiciones requeridas.

Para llegar al modelo final y cumplir los criterios anteriormente mencionados, se tuvieron que eliminar algunos ítems que no cumplían las especificaciones, lo cual indicaba que dichos ítems no estaban ayudando realmente en explicar su variable.

#### 4.1.2 Valoración del modelo de medida formativo

En lo que respecta a la variable de tipo formativo de esta investigación, solo tenemos a Satisfacción Laboral (SL) y para su evaluación primeramente verificamos el factor de inflación de varianza (VIF) para evaluar la colinealidad la cual debe ser menor a 3.3 para asegurarnos que los ítems no estén midiendo lo mismo en la variable y en la Tabla 6 podemos observar que los valores cumplen con lo establecido. También evaluamos las cargas externas tomando en cuenta los

mismos criterios ya mencionados en el apartado de las variables de tipo reflectivo los cuales también cumplen ya que los valores están por encima de 0.708.

Se ejecutó el bootstrapping con 5000 submuestras a dos colas y una significancia de 0.05 para la evaluación de los pesos externos los cuales también podemos observar en la tabla 23 y basándonos en el P valor observamos que sólo el ítem SL23 es significativo, sin embargo, los demás ítems cumplieron los anteriores requerimientos por lo tanto los dejamos.

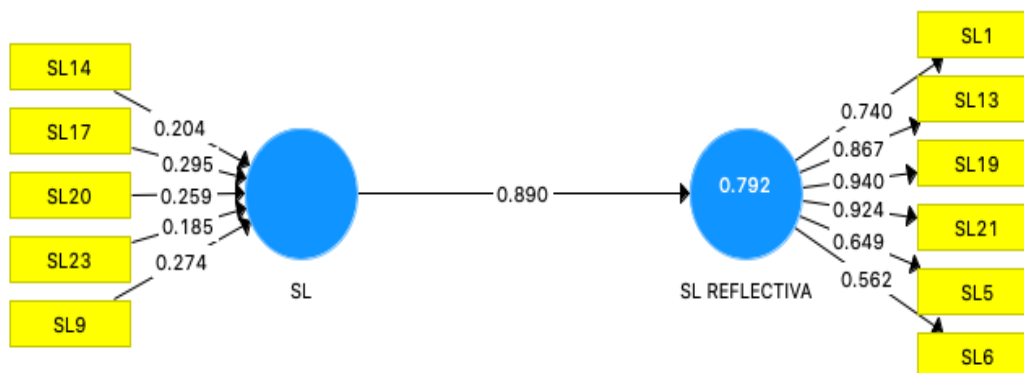
Tabla 23. Indicadores de la variable formativa

Variable	Ítem	VIF	Carga Externa	Peso Externo	P valor (peso)
	SL9	1.593	0.744	0.288	0.075
	SL14	2.12	0.829	0.338	0.065
SL	SL17	2.492	0.789	0.074	0.553
	SL20	2.436	0.76	0.073	0.883
	SL23	2.276	0.898	0.398	0.02

Fuente: Elaboración propia.

En la Figura 4 se observa el análisis de redundancia de la variable formativa SL la cual cumple con el criterio del valor en el coeficiente PATH el cual debe ser mayor a 0.7 y en este análisis se da el valor de 0.890.

4. Figura 4. Análisis de redundancia de variable SL



Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Valoración del modelo estructural

Para valorar el modelo estructural se evaluaron por medio de la colinealidad del modelo, coeficientes de sendero y su significación, Coeficientes de determinación  $R^2$ , tamaños de efecto  $f^2$  y poder predictivo  $Q^2$ .

En la Tabla 7 se puede ver en los valores de  $R^2$  que en lo que respecta a la variable GD y SL representan un grado de precisión predictiva débil ya que sus valores son mayores a 0.25 pero menores a 0.5 y la variable PTD con su valor mayor a 0.5 pero menor a 0.75 es moderado.

En lo que se refiere a la  $Q^2$  el cual para obtener sus resultados se hace por medio de un Blindfolding en esta ocasión con una distancia de 7 se observa que los valores de GD y SL indican una precisión predictiva pequeña y PTD una precisión media.

Tabla 24. R cuadrada y Q cuadrada

	R cuadrado ajustada	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
GD	0.391	0.268
PTD	0.709	0.494
SL	0.356	0.209

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 25 que nos da los valores de  $f^2$  se valora el grado con el que una variable indirecta explica a una variable directa y en esta tabla se puede observar que el efecto de GI a PTD es pequeño, el efecto de GD a PTD es moderado y el efecto de GI a GD, de GI a SL y de SL a PTD es grande.

Tabla 25. F Cuadrada

	GD	GI	PTD	SL
GD			0.169	
GI	0.472		0.118	0.646
PTD				
SL			0.795	

Fuente: Elaboración propia.

Con el estadístico de colinealidad se evalúa el grado en que cada variable es explicada por otras variables y teniendo un valor menor a 5 nos indica que o hay alta correlación entre las variables lo cual garantiza la diferencia entre ellas y en la tabla 26 se puede ver que se cumple con dicha condición.

Tabla 26. Estadístico de colinealidad VIF

	GD	PTD	SL
GD		1.625	1.625
GI	1.000	2.132	1.625
SL		1.511	

Fuente: Elaboración propia.

Para ver la magnitud de influencia de una variable sobre la variable dependiente o significancia se recurre a los coeficientes PATH y en la tabla 27 podemos observar que a excepción de GI con PTD todas son significativas, pero también en la última fila observamos que con un efecto indirecto la variable SL funciona como mediadora entre GI y PTD.

Tabla 27. Coeficientes PATH

	Media de la muestra (M)	Estadísticos t ( O/STDEV )	P Valores	Hipótesis
GD -> PTD	-0.048	0.669	0.503	H1 No sustentada
GD -> SL	0.001	0.025	0.980	H2 No sustentada
GI -> GD	0.622	9.010	0.000	H3 Sustentada
GI -> PTD	0.161	1.449	0.147	H4 No sustentada
GI -> SL	0.584	4.574	0.000	H5 Sustentada
SL -> PTD	0.754	9.464	0.000	H6 Sustentada
GI -> SL -> PTD	0.444	3.547	0.000	Sustentada

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3 Modelo global

Para el modelo global se calculó la medida de ajuste aproximado el cual se muestra en la tabla 11 con un valor de 0.096 valor muy cercano al 0.08 que muchos autores

manejan para considerarlos como un buen ajuste, sin embargo, también hay autores que lo manejan con el valor menor a 0.1, estando dentro del rango.

En lo que respecta a la medida de ajuste exacto se realizó utilizando el proceso de Bootstrapping completo a dos colas, en la tabla 28 podemos observar el SRMR por debajo de los valores del 95% y el 99%, al igual que el d\_ULS faltando de reportar el d\_G ya que por falta de datos aún no alcanza arrojar un resultado.

Tabla 28. Modelo global

Ajuste Exacto	Modelo estimado	95%	99%
SRMR	0.040	0.052	0.061
d_ULS	0.316	0.523	0.701
d_G	0.206	0.293	0.339

Ajuste aproximado SRMR = 0.039

Fuente: Elaboración propia.

## Capítulo V

### 5.1 Discusiones

Los resultados confirman que la Gestión de la información tiene un efecto positivo sobre la Gestión Documental. Cuando los académicos perciben que la institución tiene proyección de los estudiantes de nuevo ingreso y reingreso, oferta académica, abastecimiento suficiente en bibliotecas, así como contratación, promoción, capacitación y espacios adecuados del personal y contar con la certeza que se tiene transparencia del uso de los recursos fomenta la organización, conservación, control y aseguramiento de la documentación de probatorios que se consideran esenciales cuando se requieren como podría ser en las certificaciones y acreditaciones.

Mientras que la gestión de la información engloba recursos humanos, tecnológicos y de la información, la gestión documental trata únicamente sobre documentos y su organización para la eficacia de la productividad de la organización (Artiles Visbal,

2009; Ponjúan Dante, 1998). De manera que cuando se interrelacionan fomentan que el conocimiento tácito pase a ser conocimiento explícito (Artiles Visbal, 2009). Se cuenta con la documentación organizada producto de una buena gestión de recursos e información como lo demuestran los resultados de este estudio y con ello el conocimiento se vuelve explícito porque está disponible y gestionado.

Los resultados confirman que la Gestión de la Información tiene un efecto positivo sobre la Satisfacción Laboral. La utilización de la información, organización de datos como lo son el orden cronológico de documentos e información, fomento de la organización de datos, información y documentos, el procesamiento adecuado de datos para disponer de ellos de manera digital, también el procesamiento de datos donde la información remitida se encuentre depurada, así como también la conservación en este caso que sea difundida y el interés de implementar sistemas informáticos conduce a que la institución cumpla con los convenios, disposiciones y leyes laborales, así como la integración y participación de los grupos de trabajo.

Generalmente, los académicos, además de desempeñar actividades docentes y de investigación, deben de realizar actividades administrativas lo que muchas veces hace que su jornada laboral esté saturada y conduce a que sufran problemas de salud. Estas actividades generan estrés en los académicos lo que al eficientar uno de sus roles como el administrativo en la gestión de la información en las instituciones podría disminuir su estrés y por consiguiente de acuerdo con los resultados de esta investigación conduce a que se sientan satisfechos con su trabajo. Fong et al. (2021) menciona que el rol administrativo es el que conduce mayormente a estrés laboral por encima del rol docente y de investigación de profesores universitarios. Así mismo, autores como Guerrero et al. (2018) manifiestan que la falta de control en el trabajo provoca que aumente el síndrome de Burnout en docentes universitarios. Lo que va en línea con los resultados de esta investigación debido a que la gestión de la información provoca una mayor satisfacción laboral en los docentes. Como también lo confirma Córdova y Arévalo (2018), quienes indican que a mayor gestión administrativa mayor satisfacción

laboral. Se podría indicar que el estado mental mejora cuando hay una buena organización y control de la información necesaria para su trabajo administrativo. Además, el inadecuado control de la información puede provocar agotamiento y sobrecarga de trabajo en los docentes lo que se traduce en cambios en su salud mental y en su calidad del trabajo como también lo afirma Tito et al. (2022), que muchas veces sucede en su rol administrativo.

Los resultados confirman que la Satisfacción Laboral tiene un efecto positivo sobre la Participación en la Toma de Decisiones. Cuando se tiene una buena supervisión, evaluación de trabajo justa, teniendo igualdad y justicia en el trato recibido por parte de la institución, así como capacitación para portar la capacidad de incurrir en decisiones de aspectos relativos en el área o departamento donde se labora, participar en la decisiones grupales de la institución y observar que la institución cumple con los convenios, disposiciones y leyes laborales establecidas llevan al académico a realizar sugerencias tanto en temas importantes como mejoras para la institución y su participación en la toma de decisiones. Esto genera que el académico sea activamente participante para el buen funcionamiento de la Facultad e Institución.

Algunas investigaciones han encontrado resultados similares en cuanto a la satisfacción laboral y su impacto en la participación en la toma de decisiones. Por ejemplo, en el sector de la salud, Pizarro et al. (2019) y Bernal y Flores (2020) encuentran que el acceso a la participación es un elemento importante de la satisfacción laboral de los trabajadores. Mientras que en el sector educativo se ha señalado que el clima y satisfacción laboral se relacionan con la libertad de toma de decisiones (Carrillo-Carreño y Bolívar-León, 2023). Cuando los profesores se sienten en un ambiente de trabajo que reconoce su labor, ellos están dispuestos a participar con la dirección en la toma de decisiones.

Se encontró que por medio de un efecto indirecto de Satisfacción Laboral la Gestión de Información impacta positivamente en la Participación de la toma de Decisiones.

Los académicos que se sienten satisfechos con un trato de igualdad y justician, se sienten capacitados en participar y tomar decisiones en sus áreas y departamentos utilizando la información, datos y documentos adecuados, con ello ser considerados en temas importantes y proponer mejoras tomando decisiones para un mejor funcionamiento de la Institución. La satisfacción laboral conduce a mejoras en el desempeño de las organizaciones como lo señala Meléndez y Bardales (2020) y lo muestran los resultados de este estudio. La satisfacción laboral actúa como una variable que complementa la relación y conduce a mayor participación de los académicos.

Los resultados encontrados indican que la Gestión Documental no tiene un efecto positivo para la Participación en la toma de Decisiones. Aunque se tenga la disponibilidad de documentos probatorios, localización de documentos y recuperación oportuna cuando se requiere como en acreditaciones, certificaciones, informes, etc. las instituciones dejan de lado las sugerencias y participación de los académicos en la toma de decisiones. Según los resultados encontrados la Gestión Documental no tiene un efecto positivo para la Satisfacción Laboral. Aun cuando se tiene disponible la documentación de probatorios, se localizan documentos siempre que se necesitan y se recuperan los documentos cuando es necesario, los académicos no se sienten laboralmente satisfechos. De acuerdo con los resultados encontrados la Gestión de Información no tiene un efecto positivo para la Participación en la toma de Decisiones.

Aunque la organización de datos, procesamiento de datos y conservación de datos se de en la Facultad o Institución los académicos no se sienten capaces para participar en la toma de decisiones activamente ni sugerir mejoras para la Institución. La capacidad individual para lograr cierta actividad es denominada autoeficacia (Gits y Mitchel, 1992). Si los académicos se sienten incapaces, no autoeficaces, posiblemente se debe a la falta del dominio de capacidades de gestión de la información. La autoeficacia conduce al compromiso organizacional (Cernas-Ortiz et al., 2018), que puede ser visto como la participación activa del académico

en la toma de decisiones, pero si no existe autoeficacia no es posible que se conduzca a la participación activa.

## **5.2 Conclusiones limitaciones y futuras investigaciones**

De acuerdo con los resultados, se concluye que la gestión de la información propicia la gestión documental. Si se cuenta con una adecuada gestión de la información, se beneficia a las instituciones académicas debido a que al tener la información disponible hace más eficientes y organizados los procesos de informes, certificaciones, acreditaciones y cualquier otro en el que la institución esté involucrada. Así mismo, la gestión de la información mejora la satisfacción laboral. La capacidad para decidir automáticamente en los aspectos relativos de su área de trabajo fomenta igualdad y justicia en el trato recibido por parte de la institución y con ello un efecto positivo en la satisfacción laboral de los académicos.

Además, los resultados demostraron que la satisfacción laboral provoca que los docentes tengan mayor participación en la toma de decisiones. Si el académico está satisfecho laboralmente, siente que es parte de la institución, tomado en cuenta, supervisado, y capacitado, el académico participará activamente en la toma de decisiones para el bienestar de su institución. Aunado a ello, cuando interviene la satisfacción laboral en la relación entre la gestión de la información y la participación en la toma de decisiones, esta relación mejora. Cuando la institución cuenta con la información adecuada y el académico se siente satisfecho laboralmente es más entusiasta y proactivo en la toma de decisiones de la institución para que esta se beneficie.

También los resultados indicaron efectos no significativos en las relaciones. La gestión documental no influye en la participación en la toma de decisiones. Cuando se tiene disponible la documentación no se requiere tanta participación de los académicos para tomar decisiones ya que se puede realizar directamente con la información ya proporcionada y eso conduce a que los académicos no sean tan participativos. Tampoco la gestión documental influyó en la satisfacción laboral.

Para que los académicos se sientan satisfechos laboralmente, no basta con que la documentación de la institución esté organizada de una manera adecuada. Y la gestión de la información no tuvo un efecto en la participación en la toma de decisiones. La facultad o institución puede llegar a tener una buena gestión de información, pero eso no indica que los académicos estén adecuadamente preparados para participar en la toma de decisiones para temas importantes, mejoras o el buen funcionamiento de la misma.

Esta investigación tiene implicaciones prácticas hacia las instituciones de educación superior. Las cuales podrían fomentar la gestión de la información ya que de acuerdo con estos resultados se infiere que la gestión de la información además de agilizar los trámites provoca que los académicos se sientan cómodos y satisfechos en su trabajo y que sean más eficientes con su trabajo administrativo. También es muy importante que la institución genere un ambiente para que el académico tenga satisfacción laboral. Es importante que la institución genere procesos de mejora continua para lograr la satisfacción laboral de su personal. Además, de que la satisfacción laboral es un indicador de una buena salud mental y productividad del académico también genera un ambiente para que el académico sea más participativo y se involucre en las decisiones de su institución. Por lo que, se recomienda que futuras investigaciones analicen a fondo cuáles son los factores que provocan la satisfacción laboral en los docentes y cuáles son lo que los desmotivan.

Los resultados mostraron que ni la gestión de la información ni la gestión documental favorecen la participación en la toma de decisiones, lo que podría implicar que es necesario capacitación docente. Futuras investigaciones podrían analizar si la capacitación en los docentes en cuanto a la gestión de la información, así como a las tecnologías de la información puede provocar que ellos sean más participativos en la toma de decisiones en pro de sus instituciones educativas.

Una de las limitaciones de esta investigación fue su alcance ya que sólo se consideraron docentes universitarios de tiempo completo. Futuros estudios pueden expandir el alcance e involucrar a académicos de educación media superior y básica y explorar sus diferencias. Si bien sólo se analizaron profesores de tiempo completo quienes además de sus funciones docentes también tienen funciones administrativas y de investigación, se sugiere analizar a profesores de asignatura y evaluar de qué forma la gestión documental y de la información afecta su participación en la toma de decisiones. También es importante que futuras investigaciones profundicen el modelo propuesto considerando el estado de salud y cómo este se interrelaciona con las variables del modelo.

## Referencias

- Akanbi, Felicia & Adetunji, Adeniyi. (2020). Information Management: A Catalyst to Organizational Performance among University Employees. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 24. 2649-2658. 10.37200/IJPR/V24I2/PR200560.
- Almuiñas Rivero, José Luis, & Galarza López, Judith. (2016). Dirección estratégica y gestión de riesgos en las universidades. *Revista Cubana de Educación Superior*, 35(2), 83-92. Recuperado en 09 de noviembre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142016000200007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200007&lng=es&tlng=es).
- Alonso Martínez, J. A. (2019). La gestión documental en las organizaciones (Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona ed.). Oberta UOC Publishing, SL. [https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental\\_Modulo1\\_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/147130/5/GestionDocumental_Modulo1_LaGestionDocumentalEnLasOrganizaciones.pdf)
- Artiles Visbal, S. M. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. *Acimed*, 19(5), 0-0.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2020). *La educación superior en México: Tendencias y desafíos*. México: ANUIES.
- Azeroual, Otmane et al. 'Solving Problems of Research Information Heterogeneity During Integration – Using the European CERIF and German RCD Standards as Examples'. 1 Jan. 2019 : 105 – 122.
- Bonillo Muñoz, D. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *TRABAJO. Revista Iberoamericana de Relaciones Laborales*, 11. <https://doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>

Cárdenas Gutiérrez, C., Farías Martínez, G. M., & Méndez Castro, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación, 15(1).  
<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>

Cardoza Sernaqué, M. A., Hidalgo Salinas, L. I., Peña Romero, J., Pulido Joo, L. A., & Torres Solano, C. G. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral.  
<https://revistas.elpoli.edu.co/index.php/teu/article/view/1444>

Carrillo-Carreño, K. S., & Bolívar-León, R. (2023). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería, 11(1), 8-19.

Castillo Pelaez, L. I. (2023). Gestión documentaria y satisfacción laboral en una dirección territorial policial de la provincia de Lambayeque (Chiclayo Perú ed.). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129821/Castillo\\_PLI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129821/Castillo_PLI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cernas-Ortiz, D. A., Mercado-Salgado, P., & Davis, M. A. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 34(1), 1-9.

Chávez Montejo, Y., & Pérez Sousa, H. (2013). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Bibliotecas anales de investigación.  
<http://revistas.bnjm.sld.cu/index.php/BAI/article/view/287/297>

Chisengantambu-Winters Christine, Robinson Guy M., Evans Nina (2020).  
Developing a decision-making dependency (DMD) model for nurse managers,  
Heliyon. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e03128>.

Córdova, J. y Arévalo, L. (2018). Gestión administrativa y su relación en la satisfacción  
laboral de los trabajadores de la distribuidora Tulipan S.A.C, Ciudad de Tarapoto,  
año 2017. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto-  
Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%  
20-%20J%](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3015/ADMINISTRACION%20-%20J%)

DG. (2022, Enero 26). ¿Qué es la Gestión de la Información? - DG | Tecnología  
Acessível. DG | Tecnología Acessível - DG | Tecnología Acessível. Retrieved  
marzo 31, 2024, from [https://dgcloud.com.br/es/que-es-la-gestion-de-la-  
informacion/](https://dgcloud.com.br/es/que-es-la-gestion-de-la-informacion/)

Di Doménico, C., & Hermosilla, A. M. (2019). La acreditación de Carreras de Psicología  
en Argentina. Nuevas perspectivas. *Perspectivas en Psicología: Revista de  
Psicología y Ciencias Afines*, 16(2), 1-14.

Ding Ru-Xi, Palomares Iván, Wang Xueqing, Yang Guo-Rui, Liu Bingsheng, Dong  
Yucheng, Herrera-Viedma Enrique, Herrera Francisco (2020). Large-Scale  
decision-making: Characterization, taxonomy, challenges and future directions  
from an Artificial Intelligence and applications perspective.  
<https://doi.org/10.1016/j.inffus.2020.01.006>.

Ejea, Tomás y Garduño, Bianca (2017) “La extensión de la cultura universitaria en  
México: un ensayo sobre su historia, conceptualización y relevancia”

Espinoza, X. P. G. (2023). Prácticas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(2), 1-10

Fernández Fassnacht, Enrique. (2017). Una mirada a los desafíos de la educación superior en México. *Innovación educativa (México, DF)*, 17(74), 183-207.  
Recuperado en 09 de noviembre de 2024, de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26732017000200183&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000200183&lng=es&tlng=es).

Fong, L. D. C. O., López, G. N., Victorica, K. I. V., & Guerrero, A. L. (2021). Síndrome de burnout. La multiplicidad de roles y su impacto en la labor docente. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 24(3), 203-219.

Fossatti, Paulo, & Danesi, Luiz C.. (2018). Community Universities in Brazil: Why do you Need to Improve your Management Model?. *Formación universitaria*, 11(5), 75-84.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000500075>

Galarza-Molina, Sandra & Torres, Andrés (2019). Including Uncertainties in Multi-Criteria Decision-Making: A Superfluous Task or a Requirement?. *Ingeniería y Universidad*, 23(1), 1-25.

García de Fanelli, A. y M. Moguillansky. (2014). La docencia universitaria en Argentina. Obstáculos en la carrera académica. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 22 (47). <http://dx.doi.org/10.14507/epaa.v22n47.2014>.

García Rodríguez Edelys. (2018, octubre 2). Gestión de la información para la mejora del proceso de toma de decisiones. Recuperado de  
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-informacion-para-la-mejora-del-proceso-de-toma-de-decisiones/>

- Gits, M. y Mitchell, T. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management Journal*, 17, 183-211.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1992.4279530>
- González, I. B., & Flores, A. J. F. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 25(4), 276-296.
- Guerrero, Á. R., Jaime, P. S., & Valverde, G. G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*, 38(2), 17-23.
- Guerrero Moreno, David Rodrigo, Silva Leal, Jorge Antonio, & Bocanegra-Herrera, Claudia Cristina. (2019). Revisión de la implementación de Lean Six Sigma en Instituciones de Educación Superior. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 652-667. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400652>
- Hegney, D., Plank, A. and Parker, V. (2006) Extrinsic and Intrinsic Work Values: Their Impact on Job Satisfaction in Nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271-281. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2934.2006.00618.x>
- Honig, J. (2023, Febrero 9). Principales ventajas de la gestión documental para los departamentos de RRHH. DocuWare. Retrieved marzo 29, 2024, from <https://start.docuware.com/es/blog/principales-ventajas-de-la-gestion-documental-para-los-departamentos-de-rrhh>
- Ledesma-Ramos, Á. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v10n3/2308-0132-reds-10-03-e14.pdf>

- López Gutiérrez, N., Martínez Pedregal, A., & Muñiz Guilarte, M. (2017). Los sistemas de gestión de la calidad en el contexto universitario. Un enfoque basado en procesos. *Folletos Gerenciales*, 21(4), 232–244.
- Maçada, a. c. g., brinkhues, r. a., & freitas, j. c. d. s.. (2019). information management capability and big data strategy implementation. *Revista De Administração De Empresas*, 59(6), 379–388. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020190604>
- Martínez Corona, J. I., Aragón Paulín, R., & Gil Nuño, B. L. (2014). *Modelo de Planeación Estratégica: Diseño para una Institución de Educación Superior*. Ciudad Valles, San Luis Potosí: Instituto Tecnológico de Ciudad Valles
- Martínez-Iñiguez, J. E., Tobón, S., López-Ramírez, E., & Manzanilla-Granados, H. M. (2020). Calidad educativa: un estudio documental desde una perspectiva socioformativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia)*, 16(1), 233-258. <https://doi.org/10.17151/rlee.2020.16.1.11>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Maçada, a. c. g., brinkhues, r. a., & freitas, j. c. d. s.. (2019). information management capability and big data strategy implementation. *Revista De Administração De Empresas*, 59(6), 379–388. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020190604>
- Marchisotti Gustavo G., Domingos Maria & Almeida Rodrigo (2018). Decision-making at the first management level: the interference of the organizational culture.
- Muñoz Celia, Trapero-Bertran Marta, Long Cheung Kei, Evers Silvia, Hiligsmann Mickaël, Hein de Vries, López-Nicolás Ángel (2016). Herramienta de retorno de la inversión en control del tabaquismo: ¿qué opinan aquellos que toman decisiones? <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2015.10.012>.

- Núñez-Pilligua, Walter Roberto, & Michelena-Fernández, Ester Susana. (2017). La gestión integrada de procesos como plataforma de acreditación de carreras en Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 3-17. Recuperado en 08 de noviembre de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362017000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100002&lng=es&tlng=es).
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859. <http://dx.doi.org/10.37960/revista.v24i87.24640>
- Ponjuán Dante G. (1998). *Gestión de la información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECAPI-Universidad de Chile
- Ramos-Huenteo, V., García-Vásquez, H., Olea-González, C., Lobos-Peña, K., & Sáez-Delgado, F. (2020). Percepción docente respecto al trabajo pedagógico durante la COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 334-353.
- Rodríguez-Ponce, Emilio, Pedraja-Rejas, Liliana, & Araneda-Guirriman, Carmen. (2013). Decision-making process and organizational performance in private companies in northern Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 21(3), 328-336. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052013000300003>
- Salazar Cardona, J. A., & Triviño Arbelaez, J. I. (2019). Application of learning analytics and educational data mining in an institution of superior education in Colombia. *Revista Ingenierías Universidad De Medellín*, 19(36), 71–89. <https://doi.org/10.22395/rium.v19n36a4>
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*. [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral\\_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Scott, K. D., & Taylor, G. S. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: A meta-analysis. *Academy of Management Journal*, 28(3), 599–612. <https://doi.org/10.2307/256116>
- Shepherd, DA, Patzelt, H. (2017). Investigación sobre la toma de decisiones empresariales. En: *Trailblazing in Entrepreneurship*. Palgrave Macmillan, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-48701-4\\_8](https://doi.org/10.1007/978-3-319-48701-4_8)
- Siddique, C.M. and Siddique, H.F. (2020), "Antecedents and consequences of managerial decision-making styles in the Arabian Gulf", *Management Research Review*, Vol. 43 No. 7, pp. 811-845. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0047>
- Siebert Johannes, Kunz Reinhard (2016). Developing and validating the multidimensional proactive decision-making scale. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.06.066>.
- Șuşnea Elena (2013). Improving Decision Making Process in Universities: A Conceptual Model of Intelligent Decision Support System. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.208>.
- Szigeti, S., Csiszár, C., & Földes, D. (2017). Information management of demand-responsive mobility service based on autonomous vehicles. *Procedia Engineering*, 187, 483-491. 1 <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.04.404>
- Tang Ming & Liao Huchang (2021). From conventional group decision making to large-scale group decision making: What are the challenges and how to meet them in big data era? A state-of-the-art survey. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2019.102141>.
- Tito Huamani, P. L., Torres Pecho, M., & Pérez Palacios, E. E. (2022). Predictores del síndrome de burnout en docentes universitarios: Un análisis factorial exploratorio. *Enfermería Global*, 21(67), 50-81.

Tsyganov Vladimir (2019). Designing adaptive information models for production Management. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.03.271>.

Vite Cevallos, H., Molina Montero, B., & Dávila Cuesta, J. (2018). Gestión de la Información en las Instituciones de Educación Superior (IES) con base a la norma ISO 27001. *Informática Y Sistemas: Revista De Tecnologías De La Informática Y Las Comunicaciones*, 2(2), 28–35. <https://doi.org/10.33936/isrtic.v2i2.1434>

Yunier Rodríguez Cruz, Antonieta Castellanos Crespo, Zaylí Ramírez Peña  
*Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 27 (2), 206-224, 2016.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**  
**Doctorado en Ciencias Administrativas**



Fecha: 28 de octubre de 2024, Ensenada Baja California.

**Maestro Jesús Antonio Padilla Sánchez**  
**Director de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales**  
**Universidad Autónoma de Baja California**  
**P r e s e n t e**

Por este conducto me permito comunicarle que en cumplimiento con el artículo 67 del Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma de Baja California, al ser designado miembro del Comité de Tesis **DIRECTOR**, del alumno **José Cupertino Pérez Murillo** del Doctorado en Ciencias Administrativas, he acompañado su formación, asimismo manifiesto haber revisado su documento de Tesis titulada **“Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo”**, la cual considero cumple con los requisitos científicos, de ética de la investigación y no existe conflicto de intereses, por lo que no tengo inconveniente en emitir mi voto aprobatorio mediante firma autógrafa, aprobando así la fase escrita de la Tesis a fin de que el alumno pueda iniciar trámites de la presentación de examen de grado.

**Atentamente**

---

**Dr. Oscar Galván Mendoza.**  
**Director.**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**  
**Doctorado en Ciencias Administrativas**



Fecha: 28 de octubre de 2024, Ensenada Baja California.

**Maestro Jesús Antonio Padilla Sánchez**  
**Director de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales**  
**Universidad Autónoma de Baja California**  
**Presente**

Por este conducto me permito comunicarle que en cumplimiento con el artículo 67 del Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma de Baja California, al ser designado miembro del Comité de Tesis (CODIRECTORA), del alumno José Cupertino Pérez Murillo del Doctorado en Ciencias Administrativas, he acompañado su formación, asimismo manifiesto haber revisado su documento de Tesis titulado "Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo", la cual considero cumple con los requisitos científicos, de ética de la investigación y no existe conflicto de intereses, por lo que no tengo inconveniente en emitir mi voto aprobatorio mediante firma autógrafa, aprobando así la fase escrita de la Tesis a fin de que el alumno pueda iniciar trámites de la presentación de examen de grado.

**Atentamente**

**Dra. Virginia Guadalupe López Torres.**  
**Codirectora.**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**  
Doctorado en Ciencias Administrativas



Fecha: 28 de octubre de 2024, Ensenada Baja California.

**Maestro Jesús Antonio Padilla Sánchez**  
Director de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales  
Universidad Autónoma de Baja California  
**P r e s e n t e**

Por este conducto me permito comunicarle que en cumplimiento con el artículo 67 del Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma de Baja California, al ser designado miembro del Comité de Tesis **SINODAL**, del alumno José Cupertino Pérez Murillo del Doctorado en Ciencias Administrativas, he acompañado su formación, asimismo manifiesto haber revisado su documento de Tesis titulada "Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo", la cual considero cumple con los requisitos científicos, de ética de la investigación y no existe conflicto de intereses, por lo que no tengo inconveniente en emitir mi voto aprobatorio mediante firma autógrafa, aprobando así la fase escrita de la Tesis a fin de que el alumno pueda iniciar trámites de la presentación de examen de grado.

**Atentamente**

---

**Dra. Virginia Margarita González Rosales.**  
**Sinodal.**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**  
**Doctorado en Ciencias Administrativas**




Fecha: 28 de octubre de 2024, Ensenada Baja California.

**Maestro Jesús Antonio Padilla Sánchez**  
**Director de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales**  
**Universidad Autónoma de Baja California**  
**Presente**

Por este conducto me permito comunicarle que en cumplimiento con el artículo 67 del Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma de Baja California, al ser designado miembro del Comité de Tesis **SINODAL**, del alumno **José Cupertino Pérez Murillo** del Doctorado en Ciencias Administrativas, he acompañado su formación, asimismo manifiesto haber revisado su documento de Tesis titulada "Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo", la cual considero cumple con los requisitos científicos, de ética de la investigación y no existe conflicto de intereses, por lo que no tengo inconveniente en emitir mi voto aprobatorio mediante firma autógrafa, aprobando así la fase escrita de la Tesis a fin de que el alumno pueda iniciar trámites de la presentación de examen de grado.

**Atentamente**

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Mónica Lorena Sánchez Limón.**  
**Sinodal.**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**  
**Doctorado en Ciencias Administrativas**



Fecha: 28 de octubre de 2024, Ensenada Baja California.

**Maestro Jesús Antonio Padilla Sánchez**  
**Director de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales**  
**Universidad Autónoma de Baja California**  
**P r e s e n t e**

Por este conducto me permito comunicarle que en cumplimiento con el artículo 67 del Reglamento General de Exámenes Profesionales y Estudios de Posgrado de la Universidad Autónoma de Baja California, al ser designado miembro del Comité de Tesis **SINODAL**, del alumno **José Cupertino Pérez Murillo** del Doctorado en Ciencias Administrativas, he acompañado su formación, asimismo manifiesto haber revisado su documento de Tesis titulada "**Gestión documental y de la información, participación en la toma de decisiones y satisfacción laboral: caso de profesores universitarios de tiempo completo**", la cual considero cumple con los requisitos científicos, de ética de la investigación y no existe conflicto de intereses, por lo que no tengo inconveniente en emitir mi voto aprobatorio mediante firma autógrafa, aprobando así la fase escrita de la Tesis a fin de que el alumno pueda iniciar trámites de la presentación de examen de grado.

**Atentamente**

**Dr. Daniel Alberto Sierra Carpio.**  
**Sinodal.**