



Relación de la cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE

Rojas Moncayo, Katherin Rubi y Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Licenciatura en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas, Contadora

Pública - Auditora

PhD Carrillo Punina, Álvaro Patricio

20 de julio del 2020

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESISDECULTURAORGANIZACIONALADMINISTRATIVOS
ROJAS_VINUEZA.pdf
(D76114164)

Submitted: 7/7/2020 7:49:00PM

Submitted By: apcarrillo@espe.edu.ec

Significance: 3 %

Sources included in the report:

494a53f1-6e80-474f-ad88-c9b3cec4ac9d
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/20823/1/CD%2010346.pdf>
<https://www.ceupe.com/blog/orientacion-al-cliente.html>
https://books.google.com.ec/books?id=qA1KdW5nhYgC&pg=PA124&lpg=PA124&dq=si+tengo+mayor+tiempo+en+el+trabajo+se+va+perdiendo+la+cultura&source=bl&ots=FoFzmE2mj0&sig=ACfU3U1Cff1_WdBdLSnn3SSWsV0YbzQjJw&hl=es&a=X&ved=2ahUKEwjFu5f45OvoAhWMmeAKHdJIDw4Q6AEwAnoE
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>
<https://lahora.com.ec/quito/noticia/1102258596/ecuador-el-ingreso-promedio-por-trabajador-es-menor-que-el-salario-basico>
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Paraguay/ceepg/20170404051519/pdf_1024.pdf
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2491/MAE_EDUC_297.pdf?sequence=3&isAllowed=y
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2989/MAE_EDUC_346.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1495&context=maest_administracion
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1209/Alvarez%20Soto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/83787/1/TFM-Luis-Fernando-Ospino-Arias.pdf>
<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/tesis-doct/modelodecultura.pdf>

Instances where selected sources appear:

32

Firma:



.....
Ph.D. Carrillo Punina, Alvaro Patricio

DOCENTE TITULAR PRINCIPAL I

DIRECTOR DE TESIS



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico el trabajo de titulación **“Relación de la cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE”**, fue realizado por las señoritas **Rojas Moncayo, Katherin Rubi y Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido, por lo tanto, cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 20 de julio de 2020

Firma:

.....
PhD. Carrillo Punina, Álvaro Patricio

C.C. 0501623284



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO**

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, **Rojas Moncayo, Katherin Rubi**, con cédula de ciudadanía n° 1719907857, y **Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth**, con cédula de ciudadanía n° 1751349075, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Relación de la Cultura Organizacional y el Nivel Socioeconómico de los Estudiantes de las Carreras Administrativas y Humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE”** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 20 de julio de 2020

Firma

Rojas Moncayo, Katherin Rubi

C.C.: 1719907857

Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth

C.C.: 1751349075



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

CARRERA DE LICENCIATURA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, **Rojas Moncayo, Katherin Rubi**, con cédula de ciudadanía n° 1719907857, y **Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth**, con cédula de ciudadanía n° 1751349075 autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Relación de la Cultura Organizacional y el Nivel Socioeconómico de los Estudiantes de las Carreras Administrativas y Humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 20 de julio de 2020

Firma

Rojas Moncayo, Katherin Rubi

C.C.: 1719907857

Vinueza Carrasco, Jessica Lizbeth

C.C.: 1751349075

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación dedico a mi gran ejemplo, de dedicación, esfuerzo y trabajo mi madre Alicia, quien me ha dado todo su amor y esfuerzo para lograr un sueño más en mi vida además de su apoyo incondicional en los momentos difíciles que se presentaron a lo largo de la carrera. Ha sido el viento que guío mi barco por el buen camino con todos sus consejos, enseñanzas y ejemplo, hacia una formación profesional y personal de éxito.

A mi hermana Jasmín quien es mi amiga, compañera y confidente. Ha estado siempre presente brindándome todo su apoyo y amor en cada etapa de mi vida, y sobrinos Jostin, Benjamín y Joaquín quienes son mi mayor motivación para seguir adelante.

Jessica Lizbeth Vinueza Carrasco

El presente trabajo de titulación va dedicado con mucho amor a mis padres Omar y Rubi quienes son mi motor, motivación, guía y pilar fundamental en mi formación personal y académica. Gracias por su esfuerzo, dedicación, consejo, confianza, regaños y apoyo incondicional a lo largo de mi vida, por permitirme cumplir mis sueños; mis logros se deben a ustedes incluido este. Me enseñaron valores y principios tan esenciales que me han permitido ser el gran ser humano que soy ahora.

También dedico el presente trabajo a mi pequeña hermana Valentina quien es la persona más importante en mi vida y está muy orgullosa de todos los logros alcanzados en mi vida, gracias por su amor, cariño y ánimo constante. Siempre seré su pilar, ejemplo a seguir, y contara con mi apoyo incondicional.

Katherin Rubi Rojas Moncayo

Agradecimientos

Una vez que he culminado una importante etapa en mi vida, solo queda agradecer a cada una de las personas que fueron parte de este sueño.

A Dios, por haberme guiado por el camino correcto, por ser mi fortaleza y refugio en los momentos de dificultad, por la salud, vida y entendimiento que hicieron posible el cumplimiento de esta etapa.

A mi adorada madre Alicia porque has dado todo de ti y hasta más, para cumplir cada uno de mis sueños. Con gran esfuerzo, dedicación y trabajo me formaste como una gran persona. Tu sabiduría, amor y palabras de aliento siempre me impulsaron a seguir cuando empezaba a desfallecer, y te agradezco infinitamente por todo tu apoyo, sacrificio y compañía a lo largo de mi vida. A Luis Enrique quien de la mano mi madre ha sido un apoyo fundamental en mi vida y un ejemplo a seguir.

A mi hermana Jas, por cada uno de sus consejos, amor y palabras de aliento en cada etapa, así como también su apoyo incondicional.

A mi novio Omar, quien hizo mis de mis últimos semestres los mejores, estuvo a mi lado cuando necesite, alentándome a seguir y brindándome su amor, apoyo y comprensión.

A mi compañera de tesis y amiga Kathy, por su apoyo y compañía durante las actividades universitarias, por todo su esfuerzo, conocimiento, y dedicación en la realización del presente trabajo.

A mi querida ESPE, por haberme dado tantos buenos momentos, recuerdos que son imborrables, me abrió sus puertas para formarme como profesional, me permitió conocer personas increíbles y el amor de mi vida.

A los docentes, por haber impartido todos sus conocimientos y experiencia los cuales aportaron en mi formación académica.

Jessica Lizbeth Vinueza Carrasco

En gratitud a todas aquellas personas que hicieron posible este sueño y formaron parte de esta etapa de mi vida no me queda más que agradecer.

A Dios, principalmente por la salud, por guiar mi camino por el sendero correcto, por darme una hermosa y unida familia. Gracias por la fuerza y empuje dados para cumplir este sueño, y estar conmigo en cada momento de mi vida y más aún en esta etapa por culminar.

A mis padres, no me alcanzan las palabras para agradecer todo lo que han hecho por mí, son innumerables las enseñanzas por las que siempre les agradeceré.

A mi padre Omar, por el apoyo incondicional en todo lo que me propongo, por trabajar arduamente para que nunca nos falte nada a mí y a mi hermana. Por las palabras de aliento, he inculcados y enseñarnos mediante el ejemplo los valores y principios que hicieron de mí la gran persona que soy ahora.

A mi mami Rubi, por ser siempre mi mejor amiga y confidente, gracias por el esfuerzo arduo y diario en cada etapa de mi vida y en mi crecimiento personal y académico. Por el apoyo incondicional, por los consejos y ánimos para perseverar y continuar sin rendirse. Por estar siempre pendiente de nuestro bienestar como familia y ser el pilar fundamental de la misma.

A mi pequeña Vale por ser la luz que llena de amor y alegría mis días, por siempre animarme y brindarme su cariño.

A mi mejor amigo Josué por ser ese apoyo emocional a lo largo de mis estudios en la universidad, alentarme en todo momento y estar a mi lado cuando lo necesito.

A mi compañera de tesis y amiga Jessi, por su amistad, dedicación, conocimiento, predisposición y esfuerzo y en la realización del presente trabajo de titulación.

A mi querida ESPE, por abrirme las puertas para aprender y forjarme como profesional, por permitirme conocer personas increíbles, por permitirme vivir tan bellos momentos que recordaré por siempre.

A los docentes, por los conocimientos y experiencias impartidas tanto académica como moral, que aportan a mi formación como una profesional integra.

Katherin Rubi Rojas Moncayo

*Un especial agradecimiento a nuestro tutor de tesis **PhD. Álvaro Carrillo-Punina**, por habernos brindado todo su conocimiento, experiencia, tiempo y apoyo a lo largo de la realización de nuestro trabajo de titulación, mil gracias por su guía, consejos y paciencia.*

Katherin y Jessica

Índice de texto

Resultado herramienta de verificación	2
Certificación.....	3
Responsabilidad de autoría	4
Autorización de publicación	5
Dedicatoria	6
Agradecimientos.....	7
Índice de texto	10
Índice de tablas	15
Índice de figuras	20
Resumen.....	21
Abstract.....	22
Introducción.....	23
Justificación	24
Planteamiento del Problema	26
Objetivo general.....	28
Objetivos específicos	28
Hipótesis general	29
Hipótesis específicas	29
Variables.....	29

Marco teórico.....	32
Cultura.....	32
Antecedentes.....	32
Teorías de soporte.....	32
Teoría de la Administración Científica.....	32
Teoría del Desarrollo Organizacional.....	34
Teoría del comportamiento.....	35
Jerarquización de las necesidades de Maslow.....	36
Cultura Organizacional.....	38
Interpretación de la cultura.....	39
Conceptualización.....	41
Modelos de Cultura Organizacional.....	43
Modelo cultural de Felcman y Góngora.....	43
Modelo cultural de Valores por Competencia de Cameron y Quinn.....	46
Modelo cultural de presunciones básicas de Schein.....	47
Modelo cultural de Hofstede.....	48
Modelo Cultural de Denison.....	49
Índices e ítems del Modelo Cultural de Denison.....	55
Nivel Socioeconómico.....	60
Antecedentes.....	60
Teorías de soporte del Nivel de Estratificación Social.....	61
Teoría sociológica burgués.....	61
Teoría clásica de Karl Marx.....	62
Teoría de las clases y poder Max Weber.....	62
Estratificación social.....	63

	12
Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico.....	65
Caracterización por estratos	66
Finanzas Personales	70
Elementos de las Finanzas Personales	73
Efecto de las finanzas personales en el desarrollo socioeconómico	73
Estado del arte	74
Cultura organizacional	74
Modelo Cultural Denison.....	77
Nivel Socioeconómico.....	79
Antecedentes Generales	80
Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE	80
Nivel Socioeconómico.....	83
Metodología.....	85
Enfoque de la investigación	85
Diseño de la investigación	85
Tipología de la investigación.....	86
Descriptiva	86
Correlacional.....	87
Fuentes de información	87
Método	88
Validación del instrumento	89
Cuestionario del Modelo Cultural Daniel Denison	89
Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico.....	91
Aplicación del Instrumento	93

Estadísticos	95
Alfa de Cronbach	95
Coeficiente de Correlación de Pearson	95
Resultados de la investigación	98
Datos generales del segmento estudiado	98
Dimensiones culturales de Denison	100
Fiabilidad del instrumento	100
Involucramiento.....	102
Toma de decisiones.....	102
Trabajo en equipo	105
Desarrollo de capacidades.....	108
Consistencia	111
Valores.....	111
Acuerdos.....	114
Coordinación e integración.....	117
Adaptabilidad	120
Orientación al cambio	121
Orientación al cliente.....	123
Aprendizaje organizativo	126
Misión	130
Dirección y propósito estratégico	130
Metas y objetivos	133
Visión.....	136
Dimensiones de Cultura Organizacional	139

Caracterización de la cultura organizacional de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas desde la percepción del estudiante	140
Situación Socioeconómica Estudiantes de las Carreras Administrativas Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE	143
Correlaciones entre Dimensiones Culturales y Nivel Socioeconómico de estudiantes de las Carreras Administrativas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.....	144
Involucramiento y Nivel socioeconómico.....	144
Consistencia y Nivel socioeconómico	146
Adaptabilidad y Nivel socioeconómico	148
Misión y Nivel socioeconómico	150
Años, edad, género y grupo social.....	152
Años, edad, género y dimensiones culturales de Denison	152
Discusión de Resultados	155
Comprobación de hipótesis.....	162
Conclusiones y Recomendaciones	165
Conclusiones	165
Recomendaciones	168
Limitaciones de la investigación.....	170
Nuevas líneas de investigación.....	170
Análisis teórico de las dimensiones del Nivel Socioeconómico con las dimensiones de Finanzas Personales.....	171
Referencias	179
Anexos	199

Índice de tablas

Tabla 1: Variables.....	30
Tabla 2: Estructura del modelo cultural Daniel Denison.....	59
Tabla 3: Instrumentos para medir la cultura organizacional	60
Tabla 4: Dimensiones Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico	65
Tabla 5: Elementos de las Finanzas Personales	73
Tabla 6: Estudiantes matriculados periodo sep. 2019 – feb. 202.....	82
Tabla 7: Datos para el cálculo de la muestra	89
Tabla 8: Grupo socioeconómico en hogares.....	93
Tabla 9: Edad de estudiantes en carreras administrativas encuetados.....	99
Tabla 10: Años de permanecía de los estudiantes en la IES	99
Tabla 11: Sexo de los estudiantes encuestados en la IES.....	99
Tabla 12: Alfa de Cronbach _Denison	101
Tabla 13: Alfa de Cronbach _Estratificación Socioeconómica	101
Tabla 14: Los miembros del grupo están involucrados y comprometidos con su trabajo.....	103
Tabla 15: Las decisiones se toman en el nivel que cuenta con mejor información.....	103
Tabla 16: El grupo consigue la información que necesita y es compartida ampliamente	104
Tabla 17: Los miembros del grupo perciben que pueden producir un impacto positivo	104
Tabla 18: En nuestro trabajo la planificación es continua, es un compromiso compartido donde todos participan	105
Tabla 19: Se fomenta la cooperación entre los diferentes grupos de la organización ..	106
Tabla 20: Trabajar en este grupo se asimila al trabajo en equipo	106

Tabla 21: El peso no se descarga en la dirección, sino que se acostumbra a realizar el trabajo en equipo	107
Tabla 22: Los grupos son los pilares fundamentales de esta organización, mas “NO” los individuos	107
Tabla 23: Cada persona identifica el aporte individual de su trabajo a los objetivos de la organización.....	108
Tabla 24: La autoridad se faculta de modo que las personas puedan desenvolverse por sí mismas.....	109
Tabla 25: Se brinda capacitación a los futuros líderes de grupo	109
Tabla 26: La empresa invierte en el desarrollo de capacidades de sus miembros de forma continua	110
Tabla 27: Se considera la capacidad de las personas como fuente de ventaja competitiva.....	110
Tabla 28: Frecuentemente se suscitan problemas por falta de habilidades necesarias al realizar el trabajo.....	111
Tabla 29: Tanto directores como líderes ponen en práctica lo que pregonan	112
Tabla 30: Se reconoce que existe un estilo de dirección característico con prácticas específicas	112
Tabla 31: Existen valores claros y consistentes que rigen la conducta dentro de la organización	113
Tabla 32: Desconocer los valores fundamentales del grupo produce problemas.....	114
Tabla 33: Se reconoce la existencia de un código de ética que guía el comportamiento	114
Tabla 34: Se busca soluciones que permitan llegar acuerdos, cuando existen desacuerdos	115
Tabla 35: El grupo posee una cultura propia y diferenciada	116

Tabla 36: Se logran consensos fácilmente, aun en temas difíciles	116
Tabla 37: Frecuentemente existen dificultades para lograr acuerdo en temas claves..	117
Tabla 38: Existen acuerdos sobre la forma de realizar las cosas.....	117
Tabla 39: El modo del trabajar del grupo es firme y previsible	118
Tabla 40: Los distintos grupos de esta organización cuentan con enfoques y perspectivas comunes	119
Tabla 41: Los diferentes grupos de esta organización cuentan con habilidades para coordinar proyectos.....	119
Tabla 42: Trabajar con una persona de otro equipo de la organización se asemeja al trabajo realizado con una persona de otra organización	120
Tabla 43: Se da una correcta alineación de objetivos entre los distintos niveles jerárquicos	120
Tabla 44: Existe flexibilidad y facilidad en los procedimientos de las actividades	121
Tabla 45: Respondemos apropiadamente a los cambios que se dan en el entorno.....	122
Tabla 46: La empresa se adapta a nuevas y mejores formas de hacer las cosas	122
Tabla 47: Existe resistencia al cambio por parte del equipo	123
Tabla 48: Los grupos de la organización cooperan para introducir cambios.....	123
Tabla 49: Aquellas recomendaciones y observaciones que realizan los clientes llevan frecuentemente a introducir cambios	124
Tabla 50: La información de los clientes influye en las decisiones de la empresa	125
Tabla 51: Todos en la organización comprenden los deseos de los clientes	125
Tabla 52: Frecuentemente nuestras decisiones ignoran los intereses de los clientes..	126
Tabla 53: Fomentamos el contacto directo con los clientes	126
Tabla 54: El fracaso es una oportunidad que nos permite aprender y mejorar	127
Tabla 55: La empresa fomenta el riesgo a innovar	128

Tabla 56: Varias ideas desaparecen en el camino.....	128
Tabla 57: El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano	129
Tabla 58: Nos aseguramos de que las actividades que realiza la mano izquierda sepa la mano derecha.....	129
Tabla 59: La organización mantiene la dirección y metas a largo plazo.....	131
Tabla 60: Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones	131
Tabla 61: La misión clara de la organización provee sentido y rumbo fijo al trabajo	132
Tabla 62: Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	132
Tabla 63: La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara	133
Tabla 64: Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.....	134
Tabla 65: Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas	134
Tabla 66: La comunicación de la dirección es clara y efectiva de los objetivos que se intenta lograr	135
Tabla 67: Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados	135
Tabla 68: Los integrantes entienden lo que se debe hacer para ser exitosos	135
Tabla 69: Todos los integrantes de la organización mantienen una visión compartida del futuro de la misma.....	137
Tabla 70: Identificación de la perspectiva de los líderes y directores con la visión a largo plazo	137
Tabla 71: La visión a largo plazo se ve comprometida por la consecución de metas a corto plazo	138
Tabla 72: Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros	138
Tabla 73: La organización atiende las demandas a corto plazo sin arriesgar el largo plazo	139
Tabla 74: Grupos sociales estudiantes de carreras administrativas IES	143
Tabla 75: Correlación entre Toma de decisiones y Grupo social	145

Tabla 76: Correlación entre Trabajo en equipo y Grupo social	145
Tabla 77: Correlación entre Desarrollo de capacidades y Grupo social	146
Tabla 78: Correlación entre Valores y Grupo social	147
Tabla 79: Correlación entre Acuerdos y Grupo social	147
Tabla 80: Correlación entre Coordinación e Integración y Grupo social.....	148
Tabla 81: Correlación entre Orientación al cambio y Grupo social.....	149
Tabla 82: Correlación entre Orientación al cliente y Grupo social.....	149
Tabla 83: Correlación entre Aprendizaje organizacional y Grupo social	150
Tabla 84: Correlación entre Dirección y Grupo social	150
Tabla 85: Correlación entre Metas y Grupo social	151
Tabla 86: Correlación entre Visión y Grupo social	151
Tabla 87: Correlación entre Años, Edad, Género y Grupo social.....	152
Tabla 88: Correlación entre Años, Edad, Género y dimensiones culturales de Denison.....	154
Tabla 89: Resultados correlación entre años, edad, género y dimensiones culturales	161
Tabla 90: Resumen de la correlación de las variables y comprobación de hipótesis ...	163
Tabla 91: Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Alto	176
Tabla 92: Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Medio	177
Tabla 93: Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Bajo	178

Índice de figuras

Figura 1: Jerarquía de necesidades de Maslow.....	37
Figura 2: Aspectos de la cultura organizacional.....	40
Figura 3: Tipos de cultura organizacional metodología Felcman y Góngora	45
Figura 4: Modelo de Valores por Competencias	47
Figura 5: Modelo de Cinco Dimensiones de Hofstede	49
Figura 6: Modelo de cultura organizacional de Denison (1997)	54
Figura 7: Porcentaje de las dimensiones de estudio en la encuesta de estratificación ..	66
Figura 8: División de los grupos socioeconómicos ecuatorianos	67
Figura 9: Misión, Visión y Valores institucionales	83
Figura 10: Nivel Socioeconómico del Ecuador.....	84
Figura 11: Formula de Poblaciones Finitas.....	88
Figura 12: Tipos de correlaciones.....	96
Figura 13: Resultados de la Cultura Organizacional por Dimensiones.....	140

Resumen

La cultura organizacional ha tomado gran importancia en las organizaciones actualmente permitiendo su desarrollo y crecimiento, por tal motivo, se busca relacionar la cultura organizacional con otras variables de tipo social. El presente trabajo de titulación tiene como objetivo medir la relación que existe entre la cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, matriz Sangolquí. Para su ejecución se emplearon: la encuesta creada por Daniel Denison (1990), denominado Denison Organizacional Culture Survey (DOCS) utilizada para medir la cultura organizacional y el Cuestionario de Estratificación del Nivel Socioeconómico del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) que permite medir el nivel socioeconómico de una persona o familia. Se aplicaron a una muestra de 198 alumnos. Como resultado se devela la existencia de relaciones inversas bajas o leves, entre el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas y las dimensiones culturales de Denison: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión; plasmadas en los ítems de las sub-dimensiones: trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, acuerdos, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, y dirección y propósito estratégico. Donde los alumnos pertenecientes a los estratos bajo y medio típico aportan de forma activa en la relación existente.

Palabras Claves:

- **CULTURA ORGANIZACIONAL**
- **NIVEL SOCIOECONÓMICO**
- **RELACIÓN**
- **DIMENSIONES**
- **ESTUDIANTES**

Abstract

The organizational culture has taken great importance in the organizations currently allowing its development and growth, for that reason, it is sought to relate the organizational culture with other variables of social type. The objective of this degree is to measure the relationship between organizational culture and the socioeconomic level of students in the administrative and human resources careers at the University of the Armed Forces - ESPE, Sangolquí branch. For its execution, the following were used: the survey created by Daniel Denison (1990), called Denison Organizational Culture Survey (DOCS) used to measure the organizational culture and the Socioeconomic Level Stratification Questionnaire of the Ecuadorian Institute of Statistics and Census (INEC) that allows measuring the socioeconomic level of a person or family. A sample of 198 students was applied. As a result, the existence of low or slight inverse relations is revealed, between the socioeconomic level of the students of the administrative and human careers and the cultural dimensions of Denison: involvement, consistency, adaptability and mission; embodied in the items of the sub-dimensions: teamwork, development of capacities, agreements, client orientation, organizational learning, and strategic direction and purpose. Where students from the typical lower and middle strata actively contribute to the existing relationship.

Key words:

- **ORGANIZATIONAL CULTURE**
- **SOCIOECONOMIC LEVEL**
- **RELATION**
- **DIMENSIONS**
- **STUDENTS**

Introducción

La cultura organizacional representa el sentido de identidad que poseen los miembros de las organizaciones dentro de la misma, en cuanto a creencias, costumbres, ceremonias, ritos, valores y principalmente de aquellos imperceptibles, que permiten a la organización diferenciarse del resto, sin embargo, dentro del país al ser las Institución de Educación Superior (IES) organizaciones, no existen estudios relacionados con la cultura organizacional y la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE no es la excepción. De igual forma dentro de las Institución de Educación Superior (IES) públicas, no se han realizado estudios que permitan conocer el nivel socioeconómico de los estudiantes pertenecientes a las mismas y peor aún la existencia de una relación con la cultura organizacional.

Existen estudios realizados sobre cultura organizacional relacionados con el impacto producido dentro de las organizaciones, influencia en el desempeño y varios donde se busca determinar la tipología de cultura organizacional presente dentro de Universidad en diferentes países. Así mismo existen estudios sobre el nivel socioeconómico de estudiantes universitarios, asociado con el rendimiento académico, denotando que tanto la cultura organizacional como el nivel socioeconómico es de suma importancia dentro de las IES. De esta forma se puede evidenciar que no existen estudios donde se relacione la cultura organizacional y el nivel socioeconómico dentro de las IES, tanto dentro como fuera del país. Es por ello que surge la necesidad de conocer si ¿existe o no correlaciones entre el tipo de cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE?

La importancia del presente trabajo de titulación radica en determinar la forma en que los niveles de estratificación socioeconómica se relacionan con los rasgos culturales visibles en los estudiantes, de existir esta relación, se analiza cómo la cultura

organizacional se ve afectada por el nivel socioeconómico de los estudiantes, siendo este un relevante aporte para la comunidad universitaria; debido que el análisis de la cultura organizacional provee herramientas de toma de decisiones encaminadas al logro de resultados, así como también se da paso a investigaciones futuras para resultados más amplios. Para medir esta relación primero se determina el marco teórico relacionado con la cultura organizacional y el análisis socioeconómico, también se realiza un análisis del modelo de cultura organizacional o tipologías culturales pertenecientes a Daniel Denison, ya que, con este modelo se desarrolló el trabajo de titulación.

Se revisa estudios previos que permiten sustentar la relación entre las variables. Además, se realiza una descripción de la metodología empleada y la medición de las variables que posteriormente se analizarán de forma univariante con el objetivo de relacionar los resultados obtenidos con las hipótesis planteadas mismas que serán aceptadas o rechazadas. Se caracterizará la cultura organizacional de los estudiantes objeto de estudio, permitiéndonos determinar las principales similitudes y diferencias existen, se analizará las correlaciones entre las variables de estudio y finalmente se formularán las principales conclusiones, recomendaciones, limitaciones y nuevas líneas de investigación.

Justificación

Los estudios acerca de la cultura organizacional se fortalecieron en los años setenta, cuando se aceptó que las organizaciones son un ente que poseen historia y entorno, en otras palabras, una cultura propia (Zapata & Rodríguez, 2008). Esta aparece para mostrar aspectos que se presentan en las organizaciones y que no se advirtieron en la planificación (Martinez, 2012). Por lo tanto, Pedraja y Rodríguez (2008) afirman que la cultura influye directamente en los resultados que tienen las empresas. Es por ello que la cultura organizacional es un tema de amplio estudio en el ámbito de

las organizaciones, lo que le ha llevado a convertirse en elemento de importancia estratégica. Y ha sido aplicada con mayor interés en las organizaciones productivas como empresas comerciales, hospitales, entre otras; pero actualmente está abriéndose camino en las organizaciones educativas (Gallegos, 2012).

Un elemento clave para el progreso de cualquier nación es la preparación del recurso humano; eso hace que la educación alcance niveles de importancia en la sociedad. Por lo que, la educación es fundamental no solo como uno de los instrumentos culturales que permite al hombre desenvolverse en el proceso de la socialización, sino también se lo considera parte de un proceso vital, complejo, dinámico y unitario que debe descubrir, desarrollar y cultivar cualidades de los alumnos (Espinoza, 2015). De acuerdo a las revisiones de la literatura sobre la cultura escolar, nos define como profundos patrones, creencias y tradiciones que se fortalecen a lo largo de la vida escolar (Deal & Kent D, 1990). Por otra parte, Paul Heckman (1993) añade que la cultura en la escuela reposa en las creencias compartidas entre profesores, estudiantes y directores.

Se han realizado varias investigaciones acerca de la cultura organizacional en las instituciones educativas, relacionadas con la satisfacción académica, influencia en la gestión del conocimiento, entre otras. De igual forma se ha estudiado al nivel socioeconómico vinculado a los factores de desempeño de los estudiantes, rendimiento académico, entre otros. Por lo que, se ha comprobado que tanto la cultura organizacional como el nivel socioeconómico tienen gran influencia en el estudiante. Sin embargo, de acuerdo con la revisión bibliográfica hemos notado que existen muy pocos o nulos estudios donde se asocie la cultura organizacional con el análisis socioeconómico de la población que forma parte de las instituciones de educación superior.

La importancia del presente proyecto radica en la necesidad de determinar de qué manera las dimensiones de la estratificación del nivel socioeconómico se relacionan con los rasgos culturales de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. La ejecución de esta investigación, permite establecer si existe o no relación entre estas dos variables y de existir, de qué manera la cultura organizacional es influenciada por factores socioeconómicos de los educandos. Siendo esto de gran ayuda tanto para las autoridades de la Institución como para todos los que forman parte de la comunidad universitaria, debido a que la cultura organizacional por medio de un análisis provee una herramienta para la toma de decisiones, que orienten el logro de resultados (Cujar, Ramos, Hernández, & López, 2013).

La investigación es pertinente y tiene un importante valor teórico. Ya que se estudiará un componente más que puede o no influir en la cultura organizacional de los estudiantes universitarios, lo cual permite ampliar el conocimiento acerca del tema, se podrá dar paso para posteriores investigaciones y obtener resultados más amplios, permitiendo el surgimiento de ideas, recomendaciones o hipótesis. Finalmente se recalca que el desarrollo de este estudio se sustenta en la Ley Orgánica de Educación Superior LOES, en el Plan de Desarrollo Toda una Vida y en los dominios científicos de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.

Planteamiento del Problema

Cada persona por medio de los procesos de educación y socialización ha ido guardando sucesivamente elementos culturales desde su nacimiento. Estas influencias han sido consecuencia de algunas variables tales como: factores económicos, políticos y legales (Dressler & Carns, 1969). Es por ello que Hofstede (1980) expresa que las

características socioculturales influyen el desarrollo de la cultura y también establecen las actitudes básicas de una persona, ante el trabajo, el tiempo y el cambio. Afectando en las relaciones grupales, la interacción, comunicación, motivación, y expectativas de cada individuo.

La cultura que cada individuo, organización o sociedad posee, influye en el comportamiento. Por lo tanto, la cultura contiene valores compartidos, así como también hábitos, costumbres, códigos de conducta, políticas y objetivos que se transfieren de generación en generación (Hall, 1959). Los individuos que tienen la capacidad de involucrarse dentro del medio en que se relacionan, integran a nuevos miembros, saben cómo trabajar y ayudan a la institución a adaptarse a un entorno externo, poseen una cultura organizacional fuerte (Daft, 2011). La Institución de Educación Superior necesita identificar si cada uno de los componentes culturales puede ser afectado o influenciado por el nivel socioeconómico al que cada uno de los individuos pertenece.

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, al ser un centro de educación superior público accesible, en igualdad de oportunidades, permite el ingreso de estudiantes de cualquier estrato social. La comunidad universitaria está conformada por estudiantes de diferentes provincias, entre civiles y militares, hombres y mujeres. Cada uno de los estudiantes posee diferentes costumbres, valores, creencias y tradiciones. Esto se ve reflejado en sus actitudes, flexibilidad a los cambios y la forma en la cual se expresan o se relacionan con los compañeros.

En base a lo expuesto se ha evidenciado que algunos estudiantes han perdido el sentido de pertenencia, apego o amor a su institución, sienten que no existe una motivación o apoyo por parte de las autoridades en consecuencia no se involucran en las actividades universitarias y no muestran interés por los actos solemnes o cívicos, presentan cierta resistencia a los cambios que se presentan, e incluso algunos estudiantes actúan en contra de los valores institucionales. Pero también existen alumnos

con un alto grado de pertenencia y compromiso con la universidad, participan activamente en los eventos universitarios, y en concursos en los cuales se destacan dejando en alto el nombre de la universidad.

Debido a que, no se han realizado estudios que relacionen la cultura organizacional con el nivel socioeconómico en instituciones de educación superior, se plantea como pregunta de investigación ¿La cultura organizacional presente en los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE se ve influenciada por el nivel socioeconómico al que pertenecen?

Objetivo general

Medir la relación existente entre la cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas– ESPE.

Objetivos específicos

- Determinar los niveles de involucramiento de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE como parte de la cultura organizacional.
- Establecer la consistencia que presentan los valores centrales y fundamentales en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE a través de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.
- Identificar el grado de adaptabilidad que se presenta en la cultura organizacional de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.
- Valorar la presencia de la misión, objetivos y visión como parte de la cultura organizacional que presentan los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.

- Determinar la situación socioeconómica en la que se encuentran los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.
- Identificar las correlaciones existentes entre las dimensiones culturales de Denison y el nivel socioeconómico de los estudiantes.

Hipótesis general

Existen correlaciones entre las dimensiones de cultura organizacional de Denison y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Hipótesis específicas

- El trabajo en equipo en las actividades universitarias está relacionado con el nivel socioeconómico de los estudiantes.
- La forma correcta o incorrecta de hacer las cosas mantiene una correlación con el nivel de estratificación social de los estudiantes.
- La información sobre los clientes incide en las decisiones, mantiene relación con el grupo social al que pertenecen los estudiantes.
- Existe correlación entre las ideas que se pierde en el camino con el nivel socioeconómico de los estudiantes.
- Existe relación entre las estrategias claras a futuro con los grupos sociales de estratificación social de los estudiantes.

Variables

Variable dependiente: Dimensiones de cultura organizacional

Variable independiente: Nivel socioeconómico

Tabla 1

Variables

Objetivos Específicos	VARIABLES de estudio	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de Recolección
Determinar los niveles de involucramiento de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE como parte de la cultura organizacional.	Cultura Organizacional	Implicación: Se define por el dominio de los integrantes de las UFA- ESPE, los que están organizados en equipos, los estudiantes que están comprometidos con la institución, sienten pertinencia, participan en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Empoderamiento • Trabajo en equipo • Desarrollo de capacidades 	Investigación documental en repositorios Encuestas Recopilación de información
Establecer la consistencia que presentan los valores centrales y fundamentales en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE a través de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.		Consistencia: Se caracteriza debido a que cada una de las tareas se coordina eficazmente. Los integrantes de las UFA- ESPE con consistencia fuerte denotan estabilidad e integración siendo el resultado de una visión compartida y un alto grado de uniformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valores centrales • Acuerdo • Coordinación e integración 	Observación Investigación documental Recopilación de información Indagación Encuestas
Identificar el grado de adaptabilidad que se presenta en la cultura organizacional de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.		Adaptabilidad: Los estudiantes adaptativos de la UFA- ESPE tienen la capacidad y experiencia de implantar cambios, comúnmente experimentan mejor rendimiento académico.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cambio • Orientación al cliente • Aprendizaje organizativo 	Observación Investigación documental Recopilación de información Indagación Encuestas
Valorar la presencia de la misión, objetivos y visión como parte de la cultura organizacional que presentan los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.		Misión: Este índice es importante, ya que, representa cada uno de los objetivos y la orientación de las metas estratégicas, los cuales entregan una visión a futuro de la universidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y propósito estratégico • Metas y objetivos • Visión 	Observación Recopilación de información Indagación Encuestas

Objetivos Específicos	Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de Recolección
Determinar la situación socioeconómica en la que se encuentran los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.	Nivel Socioeconómico	Nivel Socioeconómico: Los grupos dimensionales que se aplicarán para determinar el nivel socioeconómico son: Características de vivienda, nivel de educación, actividad económica del hogar, posesión de bienes, Acceso a tecnología, hábitos de consumo.	Los indicadores se clasifican de acuerdo al nivel socioeconómico <ul style="list-style-type: none"> • Nivel A • Nivel B • Nivel C+ • Nivel C- Nivel D	Investigación documental Indagación Encuestas Recopilación de información
Identificar las correlaciones existentes entre las dimensiones culturales de Denison y el nivel socioeconómico de los estudiantes.		Dimensiones Culturales -Involucramiento, consistencia adaptabilidad, misión Nivel Socioeconómico -Características de vivienda, nivel de educación, actividad económica del hogar, posesión de bienes, acceso a tecnología, hábitos de consumo	<ul style="list-style-type: none"> • 12 índices de las dimensiones de la cultura organizacional • 5 indicadores de estratificación de nivel socioeconómico 	Aplicación de técnicas estadísticas Análisis de resultados

Marco teórico

Cultura

La cultura es el conjunto de valores, normas, creencias orientadoras y entendimientos que se usan como una guía, se comparten entre cada uno de los integrantes de una organización, y se instruyen a los nuevos miembros como la manera de pensar, sentir y comportarse; todos son partícipes que la cultura simboliza las hojas no escritas de los sentimientos de la organización, pero generalmente pasa inadvertida. Los gerentes de las organizaciones se enfrentan al poder de la cultura, en el momento en que pretenden implementar estrategias o programas que están en contra de las normas y los valores culturales (Daft, 2011).

Antecedentes

El origen de la cultura organizacional aparece con la evolución de nuestra sociedad. Forma parte de la antropología y adquirió gran importancia a mitad del siglo XX. Debido a que, ciertos estudios realizados por investigadores con los cuales se defendieron los beneficios de la Cultura Organizacional. Definiéndose como el conjunto de conocimientos, creencias, arte, moral, derechos, costumbres y cualquier otra capacidad adquirida por el hombre como miembro de la sociedad (Cameron & Ettington).

Teorías de soporte

Teoría de la Administración Científica

En consecuencia de los problemas laborales y administrativos Taylor (1911) propone "*Los principios de la administración científica*". En consecuencia, de 30 años de investigación. En el cual se muestran para los obreros las mejores condiciones de trabajo y productividad, combatiendo con problemas como: la pereza, lo cual ocasionaba lentitud y simulación de trabajo, la mala utilización de la fuerza de trabajo y maquinaria, de igual manera la necesidad de armonizar las relaciones entre los

patrones y obreros. Los sistemas administrativos que se utilizaban antes de estos principios establecían que cada trabajador de acuerdo a su criterio y con poco asesoramiento, debía realizar sus tareas. Estos principios se agrupan en cuatro categorías:

1. **Planeación:** Desarrollar una ciencia que reemplace los métodos empíricos antiguos, para cada sección de trabajo del obrero.
2. **Preparación:** Seleccionar científicamente y después instruir, enseñar y formar al trabajador
3. **Control:** Cooperar amablemente con los obreros de modo que todas las actividades se realicen en concordancia de los principios científicos
4. **Ejecución:** Distribuir equitativamente las responsabilidades y el trabajo, entre los trabajadores y el trabajador.

Por lo que el principal objetivo de la administración científica era racionalizar los métodos de producción; logrando una mayor producción, mejor aprovechamiento de los esfuerzos y menores costos. Entonces para realizar las actividades según las leyes científicas, la dirección ejecutará y estudiará el trabajo que le era confiado a la iniciativa de los obreros; las operaciones deberán estar precedidas por actos de la dirección que les permita a los obreros realizar sus actividades en menor tiempo y con mayor calidad. De modo que cada trabajador deberá ser capacitado día a día por sus superiores y adicionalmente recibir una ayuda amable, en lugar de ser obligados por su jefe inmediato o abandonado por su imaginación propia. Finalmente el fin de la administración debería asegurar la prosperidad máxima del empleador y del trabajador (Taylor, 1911).

Taylor dio un importante aporte a la administración, ya que, por medio de la correcta inducción, capacitación y cooperación cordial con los obreros por parte de la

administración, se utilizaron eficientemente los recursos de las organizaciones y se creó un mejor ambiente laboral para los trabajadores ya que las tareas fueron asignadas equitativamente, lo cual permitió a las organizaciones maximizar su producción al menor costo.

Se relaciona con el modelo de Denison específicamente en las dimensiones de involucramiento, consistencia y misión debido a que gracias a los principios de la administración se creó involucramiento entre todos los integrantes de la organización, generando compromiso en las actividades y los objetivos. Se fortalecen las habilidades y destrezas, por medio de la inducción y capacitación diaria a los obreros, ya que la dirección ejerce liderazgo por medio de la planeación, preparación, control y ejecución, conduce a todos hacia el logro de los objetivos.

Teoría del Desarrollo Organizacional

Esta teoría nace en los Estados Unidos en 1962, debido a los trabajos realizados por un equipo de científicos que desarrollaron ideas complejas sobre la relación: Individuo, organización y ambiente. El desarrollo organizacional se define como el proceso de cambio planificado en la estructura organizacional y en el modo de actuar de los integrantes. Se inicia en el diseño y canales de comunicación, controles, tamaño y tecnología e interviene conceptos de cultura, estructura, cambio, planeación y desarrollo. Es por ello que el desarrollo organizacional es elemento de éxito en las empresas por medio del entendimiento de su concepción, características y métodos mismos que se adaptan a los objetivos y necesidades de la organización. Por lo que su principal característica es el cambio de la cultura organizacional, para conseguir un cambio planificado en la empresa (Anderson, 2017)

El desarrollo organizacional se orienta al cambio de la organización y está ligado a la capacidad de aprendizaje y de adaptación de la empresa. Pero el cambio se lo

debe realizar de forma planificada, ordenada, controlada y sistemática. Es decir, debe ser un proceso planeado, el cual oriente a la cultura, estructura y procesos, con el fin de que obtenga la capacidad de autorenovarse, aprenda a solucionar los problemas de forma más efectiva, y a sobrevivir a los cambios acelerados. Es una estrategia la cual necesita de implicación y liderazgo de la alta gerencia, está concentrada en el aspecto social y humano, en el clima y cultura organizacional, en los procesos y estructuras de la organización. Por lo tanto todas sus metas se orientan para lograr una mayor eficiencia, eficacia, competitividad, productividad organizacional y el desarrollo integral de los integrantes de las empresas. (Medina & Avila, 2002).

Este enfoque se lo relaciona con la dimensión Adaptabilidad del modelo de cultura organizacional de Denison debido a que se centra en el cambio planificado organizacional desde los individuos, el ambiente y la organización, evalúa la capacidad de adaptación de la empresa a los cambios y el nivel de su aprendizaje, estos cambios se los realizan por medio de la modificación de la cultura organizacional, para alcanzar resultados positivos en la empresa, los cuales pueden reflejarse en la productividad, los ingresos y el conocimiento.

Teoría del comportamiento

La teoría del comportamiento le da un nuevo enfoque a la teoría de la administración, siendo este el de las ciencias del comportamiento, abandonando teorías anteriores (clásica, de las relaciones humanas y de la burocracia). Inicia con Herbert Simon, Chester Barnard, Douglas McGregor, Rensis Likert, Chris Argyris, estos autores fueron de suma importancia para esta teoría y por el lado de la motivación humana están los Abraham Maslow, David McClelland y Frederic Herzberg. En 1947 Herbert A. Simon marcó el inicio de esta teoría con el libro: "La Conducta Administrativa", el cual un ataca a los principios de la Teoría Clásica (Chiavenato, 1999).

Chiavenato (1999) mencionaba que para poder entender el comportamiento organizacional, esta teoría se enfoca en la conducta individual de las personas. Por lo que es necesario estudiar la motivación humana, para entender cómo se comportan los individuos. Con el objetivo de aumentar el bienestar de los trabajadores y la eficiencia. Muchos autores determinaron que es necesario para el administrador conocer las necesidades humanas de modo que pueda entender su conducta y hacer uso de la motivación como un medio para mejorar la calidad de vida en las empresas.

Cada integrante demuestra un comportamiento diferente a los demás, los cuales deben ser estudiados para el planteamiento de estrategias guiadas en el mejoramiento de la productividad organizacional. Por lo tanto, la teoría del comportamiento, analiza la productividad de cada uno de los trabajadores en sus diferentes actividades, de modo que, si los empleados se sienten valorados, satisfechos y reconocidos en su trabajo, aumentaría la productividad y eficiencia, de igual manera los empleados alcanzarán mayor nivel de lealtad y compromiso si sienten que la organización se preocupa por ellos. (Lee & Raschke, 2016)

Se utilizó esta teoría ya que por medio del involucramiento la organización motiva a los miembros a tomar decisiones, conformar equipos de trabajo, lo cual les hace sentir que su trabajo es muy importante para la consecución de los objetivos. Por lo que, este enfoque muestra que los integrantes son leales si perciben que la organización se preocupa por ellos.

Jerarquización de las necesidades de Maslow

El estadounidense Abraham H. Maslow, en su teoría de la motivación, presenta una jerarquización de las necesidades humanas distribuidas en cinco niveles de importancia e influencia. Se la representa gráficamente en forma de pirámide; en la base se encuentran las necesidades primarias (fisiológicas), de seguridad, amor y pertenencia, estima y el punta o cima las necesidades del desarrollo del ser

(autorrealización). La diferencia se encuentra en que la primaria se refiere a las carencias, mientras que las de autorealización es el que hacer del individuo. (Koltko, 2006). En la Figura 1 se muestra la pirámide de las necesidades de Maslow.

Figura 1

Jerarquía de necesidades de Maslow



Nota. Adaptado de (Quintero, 2009)

De acuerdo a la teoría del comportamiento cada uno de los empleados de una organización posee un comportamiento diferente a los demás integrantes, por lo que la administración debe analizarlos con el fin de mejorar el bienestar del empleado y la productividad de la empresa, ya que esta teoría ayuda a identificar como los integrantes se sienten, piensan y actúan, lo cual permite controlar y predecir eventos organizacionales. El estudio de las necesidades de Maslow nos ayuda a comprender como las personas satisfacen las necesidades de acuerdo a un orden jerárquico, estas

se relación con la remuneración y los beneficios que reciben de sus actividades laborales. Y en consecuencia esta satisfacción ayuda a comprender el nivel de compromiso y la productividad laboral.

Cultura Organizacional

Schein (1990) plantea que la cultura organizacional se encuentra en dos niveles. Los que se pueden visibilizar se encuentran en la superficie; los enseres y el comportamiento observable, en otras palabras es la forma de vestir y actuar de los individuos, los sistemas de control y las estructuras de poder de la empresa; por otra parte también se encuentran los símbolos, las historias y las ceremonias que se comparten entre cada uno de los miembros de la organización, sin embargo, los elementos que son invisibles de la cultura muestran los valores más profundos de la organización, los valores supuestos, creencias y procesos de pensamiento trabajan inconscientemente, en la definición de la cultura.

La cultura provee a los individuos, el sentido de identidad organizacional y forma en ellos un compromiso con cada una de las creencias, valores que son mucho más grandes que las personas mismas, aun cuando las ideas se convierten en parte de la cultura pueden originarse de cualquier parte de la empresa. Con el primer líder o también conocido como primer líder fundador inicia la cultura en la organización, ya que, estos son los que crean e implementan, las ideas y los valores como una visión, filosofía, o estrategias de negocios. Cuando las ideas y valores guían a la organización al éxito muestra la visión o estrategia del fundador (Schein E. , 1992) (Kotter & Heskett, 1992).

Existen dos funciones críticas de culturas en las organizaciones. La primera es integrar a los individuos de forma que conozcan de qué manera relacionarse unos a otros. Y la segunda es ayudar a la organización a adaptación al entorno externo. Por lo tanto, la **integración interna** significa que los integrantes desarrollan la identidad

colectiva y conocen como trabajar juntos con eficacia. Y la **adaptación externa** se refiere a la manera en cómo la organización cumple sus metas y se relaciona con las personas ajenas a la empresa. Es por ello que, la cultura facilita la conducción de las actividades diarias de los empleados con la finalidad de lograr ciertas metas. Por otro lado, también guía la toma de decisiones de los mismos, en la falta de las normas o políticas escritas (Mallack, 2001).

Interpretación de la cultura

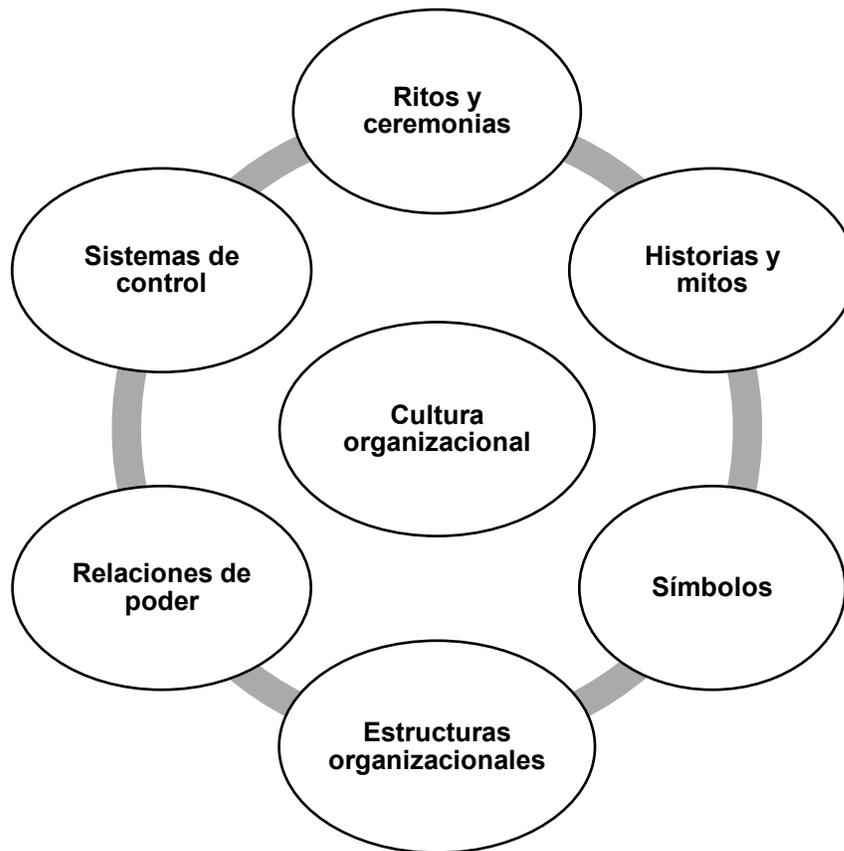
La forma para determinar e interpretar la cultura es que las personas hagan deducciones en base a los artefactos que se pueden observar. Estos artefactos se los puede analizar, pero se dificulta descifrarlos con precisión. Por ejemplo, una celebración en una empresa de entrega de reconocimientos puede tener significados diferentes en otras empresas. La Figura 2 muestra los aspectos observables de gran importancia de la cultura organizacional mismos que se describen a continuación (Kee, 2003).

- 1. Ritos y ceremonias.** - las actividades creadas y planteadas que conforman un suceso especial y que habitualmente se realiza en un auditorio. En otras palabras, son momentos especiales que ayudan al reforzamiento de valores específicos y crean vínculos entre los integrantes.
- 2. Historias y mitos.** - al hablar de historias nos referimos a las narraciones en base a acontecimientos reales que frecuentemente se comparte entre los trabajadores, con el fin de informarles acerca de la organización. Por otro lado, los mitos son acorde a los valores y creencias de la organización, pero no tienen hechos de respaldo.
- 3. Símbolos.** - es una representación de otra cosa. Las ceremonias, historias y los ritos son símbolos, ya que, representan valores más profundos. Por otro lado, los símbolos físicos son poderosos, ya que, enfocan la atención en un aspecto específico.

4. **Estructuras organizacionales.** - son fuertes reflejos de la cultura organizacional, pues demuestran la forma en que está diseñada la organización.
5. **Relaciones de poder.** - significa comprender quien ejerce influencia o manipula, o posee la capacidad de hacerlo dentro de la organización.
6. **Sistemas de control.** - es la relación de los sistemas de control o el funcionamiento interno, la forma en que la empresa controla a los individuos y las operaciones.

Figura 2

Aspectos de la cultura organizacional



Nota. Adaptado de (Cancino & Mellado, 2019)

Conceptualización

El origen de la cultura organizacional aparece con la evolución de nuestra sociedad. Forma parte de las ciencias sociales y adquirió gran importancia a mitad del siglo XX. Debido a que, ciertos estudios realizados por investigadores con los cuales se defendieron los beneficios de la Cultura Organizacional. Definiéndose como el conjunto de conocimientos, creencias, arte, moral, derechos, costumbres y cualquier otra capacidad adquirida por el hombre como miembro de la sociedad (Cameron & Ettington). Diversos investigadores han aportado varias conceptualizaciones acerca de la cultura organizacional. Ouchi (1982) afirma que la cultura de una organización está conformada por las tradiciones, condiciones y valores que proporcionan los lineamientos para un modelo de acciones, opiniones y actividades. Y que la mencionada por el Organización Z gozaría de rasgos culturales muy específicos: amistad, confianza, trabajo en equipo y administración por participación directa.

Como uno de los primeros investigadores sobre cultura Schien (1988) considera a la cultura organizacional como un modelo de presunciones, creencias y ceremonias básicas, creadas, desarrolladas y compartidas, por los miembros de las organizaciones; los cuales aprendieron de los problemas de adaptación externa e integración interna, por su gran influencia se consideró oportuno transmitir estos problemas a los nuevos integrantes sobre la forma correcta de recibir, pensar y sentir esos problemas. Por esta razón la cultura organizacional es la programación mental colectiva la cual diferencia a los integrantes de una organización con otra, que provee información sobre como las personas deben comportarse dentro de las normas y valores, que han transmitido de generación a otra, de una persona a otra, debido al proceso de socialización y aprendizaje. Las personas que integran una organización por medio de sus creencias, costumbres, mitos y acciones marcan la cultura de su organización diferenciándole de las demás (Hofstede H. , 1999).

Denison (1996) plantea que la cultura se expresa en la forma en que las responsabilidades se dividen dentro del trabajo. Así mismo Marín (1997) agrega que la cultura es una característica esencial de la sociedad y se define como las acciones comunes adquiridas por los integrantes de una comunidad. Para Armengol (2001) la cultura es un cúmulo de valores, creencias y principios que guían cada una de las actividades realizadas en una organización y hacen que se diferencie de las demás. Por lo tanto, cuando nos referimos a la cultura organizacional es reconocer que existe una estructura organizativa, así como también formas de interrelación entre los integrantes, prácticas de actuación y finalmente un sistema de creencias, tradiciones, valores, lo que da paso a una determinada manera de actuar y una realidad de significados peculiares he idiosincrásicos.

Los autores Cameron y Quinn (2006) afirman que la Cultura Organizacional transmite un sentido de identidad para los trabajadores, provee de pautas sin necesidad de escribirlas sobre cómo llevarse bien dentro de la organización mejorando la estabilidad social. Pero lamentablemente los miembros de las organizaciones lo desconocen, ya que, esta aparece cuando se la desafía hasta que experimentan una nueva cultura o se hace pública y explícita. Siendo esta la razón por la cual fue ignorada por los académicos tanto tiempo. Pero durante los últimos años Carrillo (2016) manifiesta que la cultura organizacional se ha convertido en objeto de estudio científico y en un elemento de gestión, el cual permite desplegar estrategias encaminadas al logro de resultados y sobrevivencia de la empresa en el largo plazo.

El investigador Carrillo-Punina (2019) menciona que la cultura es un conjunto de manifestaciones y valores que se distinguen en los integrantes de las organizaciones y forman su proceder. Ciertamente, la cultura es un sistema integrado por otros subsistemas, que se relacionan con diferentes elementos de la gestión como: planeación, cambio, dirección, control, información, remuneración, horizonte temporal,

contenido de la tarea, criterios de éxito, posibilidades de éxito. Así mismo Luthans (2008) manifiesta que, la cultura organizacional se presenta en los comportamientos percibidos, normas, valores, filosofía, reglas, y clima organizacional y conforma un aspecto social, el cual se expresa en símbolos, rituales y creencias generalmente intangibles, lo que ocasiona que sea difícil el cambio.

Todos los autores antes mencionados concuerdan en que, la Cultura Organizacional son las costumbres, creencias, ceremonias, ritos y valores que forman parte de las acciones, opiniones y actividades de cada uno de los integrantes de las organizaciones, los cuales son de gran importancia para la resolución de problemas internos y externos de la organización y para transmitir a los nuevos integrantes. Cada una de estas características diferencia a una organización de otra, por lo que, la cultura organizacional provee identidad a los integrantes y facilita la convivencia dentro del grupo de trabajo.

Modelos de Cultura Organizacional

Los modelos permiten o intentan sistematizar la cultura de un conjunto social definido en base a las expresiones, ya sean estas visibles o invisibles, que tienen características diferentes a otros grupos. Entonces, los modelos son formas culturales donde las organizaciones enlazan su estructura interna con el entorno y se adaptan para conseguir los objetivos planteados; adaptación que se refiere a la manera de ejercer liderazgo, poder, planeación, comunicación, recompensas, tareas y control (Felcman & Blutman, 2011).

Modelo cultural de Felcman y Góngora

Felcman y Góngora 1995 desarrollaron una encuesta para el diagnóstico de la cultura organizacional predominante en las organizaciones por medio de preguntas semiestructuradas y abiertas (Carrillo-Punina, 2019). La metodología se basa en

identificar los 5 tipos de cultura denominados “tipos Culturales” PATERNALISTA, APÁTICA, ENÓMICA, EXIGENTE e INTEGRATIVA mismos conceptos que fueron desarrollados por Robert Blake y Jane Mouton (1984) y Bill Reddin.

Estos tipos culturales nacen a partir del cruce de dos grandes dimensiones. La primera es la orientación a las personas, la cual se refiere a la preocupación existente en la organización respecto al bienestar o la situación de los miembros de la organización. La segunda es la orientación a los resultados, se refiere a la preocupación de la organización por la obtención de resultados y logro de objetivos de la forma en que se describe en la Figura 3 (Góngora, Nóbile, & Reija, Estudio comparativo de la Cultura Organizacional, 2014). Este modelo plantea diez dimensiones que permiten establecer la tipología cultural dentro de la organización las cuales se describen a continuación (Góngora & Alconada , 2014)

- **Dirección:** es la forma en que se relaciona con los subordinados
- **Planeamiento:** se analiza la forma que se planifica las tareas
- **Control:** determina las acciones tomadas por la organización ante un error.
- **Información:** Se analiza la forma en que el empleado dispone de información.
- **Cambio:** se analiza la manera en que la organización enfrenta los cambios,
- **Remuneración:** la forma retribución en dinero o su equivalente pagado al empleado por el empleador.
- **Horizonte temporal:** se analiza el horizonte temporal que utilizan las organizaciones para planificar el accionar.
- **Contenido de la tarea:** se determina el tipo de tareas que desarrollan los empleados.
- **Posibilidades de éxito:** se determinan los aspectos que definen las posibilidades de éxito de una organización.

- **Criterios de éxito:** las personas se sienten en una gran familia, las actividades del trabajo están escritas con claridad, los objetivos claros y existe innovación permanente.

Figura 3

Tipos de cultura organizacional metodología Felcman y Góngora

Orientación a las personas	Cultura Paternalista	Cultura Integrativa
	Prioriza el cuidado de las relaciones interpersonales por sobre los resultados, objetivos y metas. Así mismo se asocia con el cuidado del bienestar de los miembros de la organización, lealtad entre la gente, la receptividad frente a las demandas de los empleados, los altos niveles de seguridad en las funciones, la competencia hacia la autoridad el ambiente familiar y amigable y la buena comunicación entre los distintos niveles jerárquicos.	Supone una adecuada combinación entre los altos niveles de orientación a la gente y altos niveles de orientación a los resultados, lo cual implica dirección estratégica, visión, compromiso, trabajo en equipo adaptación a los cambios, comunicación interna fluida y una alta preocupación por el desempeño, tanto individual como grupal. Se trata de aprender de los errores más que castigarlos y de contribuir a partir de los conflictos.
	Cultura Apática	Cultura Exigente
	Se presenta como sinónimo de desinterés y falta de involucramiento, indiferencia por el comportamiento de la gente, estado de incertidumbre y confusión, pérdida de entusiasmo, ausencias de recompensas para premiar los éxitos, poca seguridad laboral que a su vez determina el escaso interés por el futuro. Genera sensación de estar a la deriva.	Se hace un hincapié en un vínculo laboral que podríamos calificar de demandante e inflexible, esencialmente basado en la fijación de objetivos y la exigencia de su cumplimiento. De este modo, se incentiva la competencia interna y la insensibilidad frente a las necesidades de otros. Se prioriza la eficiencia y los aportes individuales, se juzga y se premia o castiga por lo que se produce, y se coloca un especial énfasis en los resultados. Los sistemas de premios y castigos se establecen sobre la base del cumplimiento de objetivos fijados, poniendo acento en una fuerte remuneración variable que prevea el grado de realización de los mismos
	Cultura Anónima	
	Prioriza la excesiva prudencia en la administración, la tendencia a escribir más que hablar, el conservadurismo y apego a las normas y reglas, la tendencia a evitar el conflicto, la implementación de mayores controles frente a los errores, la poca comunicación entre jerarquías y deferentes sectores de la organización	
		Orientación a los resultados

Nota. Adaptado de (Góngora, Nóbile, & Reija, Estudio comparativo de la Cultura Organizacional, 2014)

Modelo cultural de Valores por Competencia de Cameron y Quinn

Cameron y Quinn (2006) plantean una metodología la cual se basa en el modelo de Valores por Competencia. El objetivo fundamental es el diagnóstico de la cultura organizacional y su preparación para el cambio. Se utiliza principalmente en organizaciones de diferentes tamaños y sectores económicos. El modelo contiene 4 tipos de cultura, los cuales parten de dos dimensiones, de forma que ejes cartesianos al cruzar crean cuatro cuadrantes; los cuales se explican a continuación.

El eje horizontal corresponde a la primera dimensión, contraponen dos valores: que la empresa tenga una orientación interna (corto plazo y actividades simples) o externa (largo plazo o actividades enfocadas al logro de los objetivos). En el eje vertical responde a la segunda dimensión, estabilidad versus flexibilidad, por lo tanto, una organización puede considerar más importante el orden y control lo cual representa (estabilidad) o por otro lado el dinamismo y la discrecionalidad (flexibilidad). Combinando las dimensiones el modelo lo podemos distinguir en la Figura 4. A continuación se describen los 4 tipos de culturas propuestos por (Cameron & Quinn, 2011)

CLAN: La organización se describe como una gran "familia". Se considera mentores a los líderes de las organizaciones. Muestran una figura paternal. Se da gran importancia a la flexibilidad y a la orientación interna, se da énfasis en el trabajo en equipo, participación de trabajadores, la moral y el consenso, todos se comprometen con la organización para el logro de resultados.

ADHOCRÁTICA: Se valora más la flexibilidad y su orientación es externa. La organización se presenta como un lugar dinámico, emprendedor y creativo, permanece unida por la experimentación y la innovación. Se orienta al individuo a la responsabilidad social, se alcanza el éxito con productos y servicios nuevos y únicos.

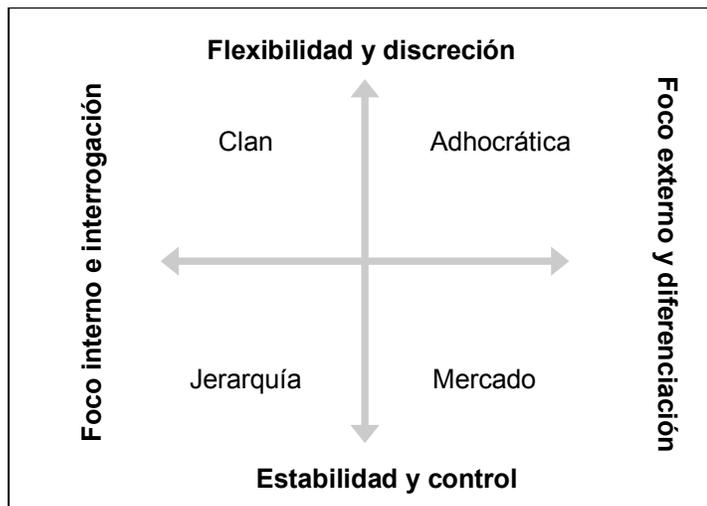
JERARQUÍA: mantiene una orientación interna, busca estabilidad y control; es por ello que la organización es formalizada y estructurada como un espacio de trabajo.

Cuenta con líderes los cuales son buenos dirigentes y organizadores. Los valores más importantes son la eficiencia, el acatamiento de las normas, formalización de los procesos y finalmente estabilidad del trabajo.

MERCADO: se enfatiza en la orientación externa, pero necesita control y estabilidad para alcanzar alta productividad y competitividad, se compone de duros líderes que son guías protectores y competitivos. El enfoque por ganar es lo que mantiene unida a la organización. Su reputación corporativa y éxito son de constante preocupación.

Figura 4

Modelo de Valores por Competencias



Nota. Adaptado de_(Cameron & Quinn, 2006)

Modelo cultural de presunciones básicas de Schein

Este modelo planteado por Schein (1988) afirma que la cultura son presunciones inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo determinado de personas en el proceso de aprendizaje que viven, al enfrentarse a los problemas existentes sobre integración interna y adaptación externa; estas presunciones deben generar una influencia considerable para sopesarlas válidas y ser instruidas a los nuevos miembros

como un ejemplo de percibir, pensar y sentir los problemas. Este modelo puede ser aplicado en todo tipo de organización pública o privada, o entidades sin fines de lucro.

De tal forma se propone tres niveles culturales: 1) producciones, siendo este el nivel más visible de producciones y creaciones dadas en el entorno físico y social por los individuos, 2) valores, los miembros del grupo actúan en base a normas, metas y principios para solucionar los problemas, 3) presunciones subyacentes básicas, orientan el comportamiento de las personas a solucionar problemas en base a soluciones asentadas. Asimismo, las presunciones básicas están inmersas en cinco dimensiones: 1) relación de la humanidad con la naturaleza, 2) la naturaleza de la realidad y la verdad, 3) la naturaleza del género humano, 4) la naturaleza de la actividad humana y, 5) la naturaleza de las relaciones humanas. (Schein E. H., 1988)

Modelo cultural de Hofstede

El modelo desarrollado por Hofstede (1979) fue creado para el estudio de la cultura a nivel regiones y naciones mas no para organizaciones. Sin embargo, existen diversos autores que lo han aplicado en el análisis de la cultura dentro de las empresas. Este modelo revela la coexistencia de agrupaciones culturales a nivel nacional y regional perennes a lo largo del tiempo que afectan la conducta de la sociedad y organizaciones. Con el objetivo de identificar los patrones culturales de cada grupo, el autor desarrollo el Modelo de los Cinco Dimensiones como de detalla en la Figura 5 (Ruiz & Naranjo, 2012).

Figura 5

Modelo de Cinco Dimensiones de Hofstede

Distancia al poder

- Un índice alto implica autoritarismo, centralización, inequidad y división de clases
- Un índice bajo implica descentralización, participación de las personas y equidad

Masculinidad-feminidad

- Alto índice de Masculinidad asociado a la presencia de estereotipos de género y segregación ocupacional
- Alto índice de Feminidad asociado con la ausencia de estereotipos de género, trato equitativo e integración profesional entre los sexos

Tolerancia a la incertidumbre

- Un índice alto expresa respeto por las personas, actitudes positivas por la diversidad e integración de minorías
- Un índice bajo expresa falta de respeto por los derechos humanos y actitudes negativas hacia la diversidad

Colectivismo-individualismo

- Alto índice de Colectivismo: Ligado a la valoración de las relaciones interpersonales, establecimiento de relaciones morales, cohesión social y sensibilidad hacia la equidad
- Alto índice de Individualismo: Distinguido por logros individuales, desempeño, independencia y ausencia de sensibilidad a la equidad

Orientación corto plazo-largo plazo

- Corto plazo: asociado a la espera de resultados inmediatos y énfasis en estatus
- Largo plazo: relacionado con adaptabilidad a las condiciones del entorno, perseverancia y espera de resultados a mediano y largo plazo

Nota. Adaptado de (Ruiz & Naranjo, 2012)

Modelo Cultural de Denison

La cultura organizacional provee principios, creencias y valores los cuales fundamentan los procesos gerenciales de las organizaciones, a lo que se añade patrones de conducta y destrezas mismos que fortalecen los dogmas, valores y supuestos básicos, de modo que la permanencia de los mismos tiene un gran sentido para sus integrantes (Denison D. , 1990). De otro modo se dice que, la cultura es el código que organiza el modo de actuar de las personas y las lecciones lo suficientemente importantes aprendidas como para ser pasadas a las siguientes generaciones (Denison , Hooijberg, Lane, & Lief, 2012).

Daniel Denison (1990) creó este modelo cultural con el fin de analizar la forma de influir en la efectividad de la organización. La cultura organizacional impacta cada uno de los resultados de las organizaciones, ya que, crea niveles elevados de adaptación logrando flexibilidad a los cambios, así como una orientación de misión y dirección, motiva el involucramiento de las personas, y finalmente el establecimiento de la consistencia institucional estrechamente vinculada a los valores básicos. El modelo es aplicable en diferentes contextos y sus características estructurales del modelo sobre cultura se mantienen en diferentes regiones.

De acuerdo a la adaptación al español del Instrumento sobre Cultura Organizacional de Denison (Bonavia, Prado, & García, 2010) la metodología que plantea Denison para el estudio de la cultura organizacional se basa en un cuestionario de 60 ítems, 5 para cada una de las 12 Sub-dimensiones, agrupándose en 4 tipos de culturas : involucramiento, adaptabilidad, consistencia y misión; como se muestra en la Figura 6, mismos que son pilares que explican los perfiles de cultura organizacional. Cada uno de estos ítems están codificado en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta cada uno (Denison, et al, 2012). A continuación, se detallan cada una de las dimensiones y subdimensiones que componen el cuestionario de medición de la cultura organizacional:

1. Involucramiento

Las organizaciones otorgan poder a sus integrantes, los cuales conforman equipos y desarrollan capacidades humanas en cualquier nivel. Cada uno de los integrantes mantiene un gran compromiso con sus actividades laborales, ya que, sienten que su trabajo es valioso para la empresa. Todos participan en la toma de decisiones que afecta su trabajo y las relacionadas con los objetivos de la empresa. Esta dimensión cuenta con 3 subescalas siguientes:

- **Empoderamiento (ítems 1 al 5):** El personal tiene autoridad, iniciativa y la capacidad para dirigir su trabajo generando en cada uno pertenencia y responsabilidad a la organización.
- **Trabajo en equipo (ítems 6 al 10):** El valor se ve reflejado en el trabajo cooperativo hacia los objetivos comunes, generando responsabilidad en el trabajo. Por lo tanto, la organización depende del trabajo en equipo para la consecución de dichos objetivos.
- **Desarrollo de capacidades (ítems 11 al 15):** Las empresas creen en la importancia del fortalecimiento continuo de las capacidades, conocimientos y destrezas de sus integrantes, por lo que, invierten periódicamente para aprovechar las nuevas oportunidades y mantener la competitividad.

2. Consistencia

De acuerdo a las investigaciones se ha demostrado que las empresas son eficientes cuando están bien integradas y son estables. Las acciones de las personas marcan su comportamiento, mismo que se basa en valores que promueven tanto a líderes como a los seguidores a llegar acuerdos aun cuando existan diferencias en las opiniones propuestas. Las firmas que presentan las características antes mencionadas poseen una cultura fuerte y reflejan estabilidad e integración interna, siendo el resultado de la visión compartida y un alto nivel de conformidad.

- **Valores centrales (ítems 16 al 20):** Los integrantes de la organización comparten valores creando un sentimiento de identidad y expectativas claras.
- **Acuerdo (ítems 21 al 25):** Se logran acuerdos entre los integrantes en temas de importancia, ya sea por medio de acuerdos tácitos o en la habilidad de mediar las diferencias en el momento que se presenten.

- **Coordinación e integración (ítems 26 al 30):** Las distintas áreas de la organización tienen la capacidad de trabajar conjuntamente para alcanzar los objetivos en común, las fronteras organizacionales no son obstáculos en la realización de un excelente trabajo.

3. Adaptabilidad

Las empresas adaptativas se guían en sus clientes, asumen riesgos, aprenden de sus errores, poseen la habilidad y experiencia en la inclusión de cambios. La capacidad de creación de valor para sus consumidores es constantemente mejorada, es por ello que las organizaciones con un nivel alto de adaptabilidad a menudo perciben un crecimiento en las ventas.

- **Orientación al cambio (ítems 31 al 35):** la organización tiene la capacidad de crear espacios nuevos que conducen a los cambios, entender apropiadamente al negocio en su entorno, reaccionar ágilmente a las tendencias y prever los posibles cambios en el futuro.
- **Orientación al cliente (ítems 36 al 40):** la organización pone a sus clientes como el centro de atención, conoce sus necesidades, y se encamina por la preocupación de satisfacer las mismas.
- **Aprendizaje organizativo (ítems 41 al 45):** las empresas convierten la información del entorno en conocimiento y en consecuencia se convierten en oportunidades para la innovación, desarrollo de habilidades y competencias.

4. Misión

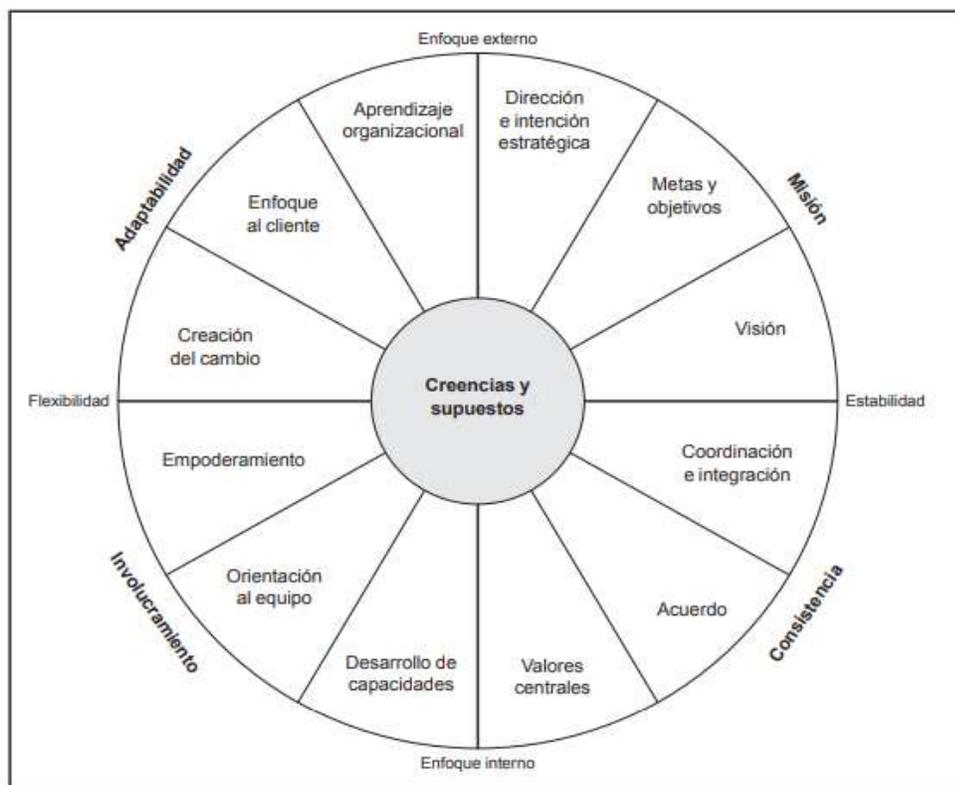
Tal vez este rasgo cultural sea el más importante de todos, ya que, si una organización no sabe hacia dónde se dirige posiblemente termine en un lugar no previsto. Es por ello que, han logrado el éxito y se debe a que su visión es clara acerca

del futuro de la organización, sus objetivos estratégicos como sus metas organizacionales están definidos y cuentan con dirección y propósitos necesarios, lo cual facilita el trabajo.

- **Dirección y propósitos estratégicos (ítems 46 al 50):** Las intenciones son claras, de modo que el propósito de la empresa es expresado y se evidencia la participación de todos los trabajadores en el progreso de la organización.
- **Metas y objetivos (ítems 51 al 56):** se enlaza a las metas y objetivos, la misión, visión y estrategias, lo cual facilita la orientación de los empleados en sus actividades.
- **Visión (ítems 57 al 60):** es una imagen de la empresa en el largo plazo, como desea ser la organización en el futuro. Es la expectativa que figura los valores, atrapa el corazón y mente de las personas que componen la empresa proporcionando una guía y dirección.

Figura 6

Modelo de cultura organizacional de Denison (1997)



Nota. Tomado de (Fey & Denison , 2003)

Todas las investigaciones realizadas apuntan a que las organizaciones que tienen un alto grado de desempeño primero encuentran la forma para facultar e involucrar a sus integrantes (involucramiento). Por otro lado, facilitan las acciones ordenadas y promueven la estabilidad entre las conductas y los valores centrales de la organización (consistencia), se traducen en acciones las demandas de un ambiente organizacional resultando (adaptabilidad) y finalmente suministran claramente el sentido de propósito y dirección (misión) (Denison, et al,2012).

Índices e ítems del Modelo Cultural de Denison

Las cuatro dimensiones culturales que fueron descritos anteriormente son pilares del modelo cultural, mismos que están compuestos por 3 índices. La conformación de estos tiene origen en la información recolectada con las sesenta preguntas. De modo que cada uno de los índices contiene cinco preguntas. Los mismos se describen a continuación (Gómez I. , 2013).

1. Involucramiento

Índice de facultamiento. - muestra la capacidad de los trabajadores cuando se les confía responsabilidades y autonomía al tomar decisiones. Contiene los siguientes ítems:

- ✓ Empleados involucrados y comprometidos con su trabajo
- ✓ Las decisiones se toman con información adecuada
- ✓ Información compartida con quien necesita
- ✓ Los empleados perciben que pueden producir un impacto positivo
- ✓ Participación y compromiso compartida en la planeación

Índice de orientación al equipo. - este indicador nos muestra el grado de importancia y la acción de los equipos, del equipo de trabajo en la empresa.

- ✓ Fomento a la cooperación de los empleados
- ✓ Reconocimiento al trabajo en equipo
- ✓ Finalización de las actividades por equipos de trabajo
- ✓ Organización de las tareas en equipos de trabajo
- ✓ Identificación individual del aporte a los objetivos de las empresas

Índice de desarrollo de capacidades. - demuestra el interés tanto de la empresa como de los empleados por aumentar las habilidades, destrezas y conocimientos para

desarrollar las capacidades ya sea individuales o en grupo de los empleados de la organización. Este índice contiene los siguientes ítems:

- ✓ Grado de delegación de autoridad
- ✓ Reconocimiento del mejoramiento continuo de capacidades
- ✓ Inversión empresarial en el desarrollo de las capacidades
- ✓ Determinación de las capacidades de los trabajadores al aporte de la creación de ventajas de la empresa
- ✓ Ocurrencia de problemas por falta de capacidades

2. Consistencia

Índice de valores centrales y fundamentales. - se identifica y se mide la existencia de los supuestos, valores y creencias las cuales contribuyen positivamente a las empresas. Los ítems son:

- ✓ Coherencia entre los discursos de la gerencia y el actuar de los dirigentes
- ✓ Reconocimiento del modo de las practicas gerenciales
- ✓ Coherencia entre los valores de las empresas con el modo de actuar de la misma
- ✓ Determinar que el ignorar los valores de la empresa produce problemas
- ✓ Reconocimiento del código de ética de la empresa

Índice de acuerdo. - indica las acciones para alcanzar los acuerdos en las interacciones de la empresa.

- ✓ Facilidad de los empleados para llegar acuerdos
- ✓ Determinación de la cultura organizacional propia y diferenciadora
- ✓ Habilidad para llegar a acuerdos entre trabajadores y hacia fuera
- ✓ Problemas para acordar en temas importantes
- ✓ Procesos claros para realizar las tareas

Índice de coordinación e integración. - determina la coherencia y unidad del modo de actuar de los empleados de la organización con medios que la empresa ofrece.

- ✓ Procesos de trabajo y coherentes
- ✓ Empleados con enfoques y perspectivas comunes
- ✓ Habilidad para coordinar proyectos que involucran las diferentes partes de la empresa
- ✓ Conocimiento e integración de los trabajadores de distintas partes de la empresa
- ✓ Coherencia e integración de las metas de distintas partes de la empresa

3. Adaptabilidad

Índice de creación del cambio. - se analiza las capacidades y formas en que los individuos de la empresa que favorecen la producción de cambios.

- ✓ Flexibilidad en los procedimientos de las actividades
- ✓ Capacidad para responder eficientemente a los cambios producidos por la competencia
- ✓ Adopción de los continuos cambios para realizar las tareas
- ✓ Resistencia al cambio
- ✓ Cooperación para introducir cambios

Índice de enfoque al cliente. - demuestra las condiciones y actitudes de los empleados de la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes por sus niveles de atención a reclamos.

- ✓ Introducción de cambios debido a comentarios de clientes
- ✓ Influencia de la información en las decisiones de la empresa
- ✓ Comprensión de los deseos de los clientes
- ✓ Decisión de ignorar los intereses de los clientes
- ✓ Fomento del contacto directo con los clientes

Índice de aprendizaje organizacional. - se describe las actitudes y los estímulos de los integrantes de la empresa para el desarrollo de las habilidades de aprendizaje.

- ✓ Oportunidad para aprender y mejorar
- ✓ Fomento para tomar riesgos e innovar
- ✓ Atención a los detalles
- ✓ Aprendizaje como objetivo de trabajo diario
- ✓ Comunicación de las actividades

4. Misión

Índice de dirección e intención estratégica. - se analizan la atención de la empresa en la determinación de estrategias y miras al largo plazo.

- ✓ Presencia de la dirección y metas a largo plazo
- ✓ La estrategia de la empresa sirve de ejemplo para la competencia
- ✓ Rumbo fijado del trabajo por una misión clara
- ✓ Estrategia clara del futuro
- ✓ Claridad en la dirección de la estrategia

Índice de objetivos y metas. - se evalúan las condiciones con los que se definen los objetivos y metas.

- ✓ Acuerdos sobre las metas
- ✓ Fijación de metas ambiciosas pero viables
- ✓ Comunicación clara y efectiva de los objetivos
- ✓ Seguimiento de los objetivos fijados
- ✓ Comprensión de lo que hay q hacer para ser exitosos

Índice de la visión. - se inspecciona la comprensión de las proyecciones a largo plazo.

- ✓ Visión compartida de la organización
- ✓ Identificación de la perspectiva de los líderes con la visión a largo plazo

- ✓ Las ideas de corto plazo contratarían las de largo plazo
- ✓ Visión genera entusiasmo y motivación a los empleados
- ✓ Las demandas de corto plazo son atendidas si comprometer el largo plazo

Tabla 2

Estructura del modelo cultural Daniel Denison

Dimensiones	Ítems	Subdimensiones
Involucramiento	1-5	Toma de decisiones
	6-10	Trabajo en equipo
	11-15	Desarrollo de capacidades
Consistencia	16-20	Valores
	21-25	Acuerdos
	26-30	Coordinación e integración
Adaptabilidad	31-35	Orientación al cambio
	36-40	Orientación al cliente
	41-45	Aprendizaje organizativo
Misión	46-50	Dirección y propósitos estratégicos
	51-55	Metas y objetivos
	56-60	Visión

Cada uno de estos rasgos varían de acuerdo a las empresas. Se pueden presentar en mayor o menor grado, todo depende de cada una de las actividades que se realice o de las decisiones que tomen sus dirigentes, mismas que estarán influenciadas por cada uno de los componentes que se describieron en las páginas anteriores. Es por ello que, se puede obtener altas puntuaciones en los rasgos de involucramiento, así como en otras como misión o adaptabilidad, así como en consistencia. Es importante resaltar que las diferencias entre las puntuaciones de los rasgos de una organización, depende de los diferentes individuos, nivel operativo educación, entre otros (Gómez I. , 2013).

Tabla 3*Instrumento de Daniel Denison para medir la cultura organizacional*

CUESTIONARIO	CARACTERISTICAS	# ITEMS	ESCALA	FORTALEZAS	LIMITACIONES
Cuestionario de Daniel Denison (Denison D. , 1990)	El cuestionario se compone de 4 dimensiones: implicación, consistencia, adaptabilidad, misión, las cuales una agrupan 12 subescalas.	60	Escala de Likert de 5 puntos (1= completamente en desacuerdo hasta 5 = completamente de acuerdo)	Es una herramienta autoadministrada de sencilla, rápida aplicación, así como de fácil comprensión. Validez y fiabilidad.	Algunas de las dimensiones y subescalas ofrecen mejor ajuste que otras.

Nivel Socioeconómico

Antecedentes

El nivel socioeconómico tiene su origen de la estratificación social, término que remonta sus orígenes en la Antigua Grecia donde Aristóteles concibe la estratificación como la relación entre los atributos que un individuo posee y el efecto ocasionado en el sector social que se encuentra y se disputan estos atributos. Para Aristóteles la estratificación social sería ideal con la existencia de capas medias donde se fusionen los polos que existían en la sociedad (ricos y pobres), donde vivan “hombres libres” en una sociedad donde solo existen “amos y esclavos” (Aristotle, 1953). A lo largo de la Edad Media y el Renacimiento los conocimientos se fueron ampliando con autores que dieron su aporte al mismo.

Posteriormente la estratificación social toma mayor importancia a inicios de la industrialización (Parra Olivares, 2003), donde fueron los problemas de desigualdad y diferencias entre la ciudad y el campo desde el ámbito moral y de jerarquía social, la

cual provocó que varios pensadores de diferentes ámbitos hablaran sobre la estratificación social. Siendo las teorías más influyentes las desarrolladas por Karl Marx y Max Weber de las cuales se derivan más teorías en base a sus ideas (Gómez Jaldón & Domínguez Gomez, 2001).

Friedrich Engels en colaboración con Karl Marx (1985) mencionan que “la historia de la sociedad se basa en los conflictos de clases sociales” (pág. 9), el progreso continuo de la humanidad a la independencia, es en consecuencia de la lucha de intereses entre las clases opresoras y las clases obreras. Karl Marx estimaba como factor determinante de una clase social, que un grupo de individuos tenga mayor posesión de medios de producción en comparación con otra clase social explotada, donde los trabajadores producían más que los dueños para poder satisfacer sus salarios (Rojas Brítez, 2011). Por el contrario, Max Weber (1977) definía las clases sociales como donde los seres humanos están en el mismo nivel social, y poseen las mismas posibilidades de provisionar bienes, posición externa y destino personal de los bienes y servicios y su forma de aplicación para obtener ingresos o renta.

Teorías de soporte del Nivel de Estratificación Social

Teoría sociológica burgués

Por otro lado, el enfoque sociológico burgués considera que la sociedad está dividida en estratos en base a distintos caracteres como: político, económico, racial, género, entre otros, incluyendo también la división por clases con criterios arbitrario y no esenciales; caracterizándose por la movilidad social, es decir, el desplazamiento de una persona de un estrato o clase a otra (Diccionario filosófico, s.f.). Además, puede concebirse la estratificación social o clases sociales como una categoría que resume los conceptos específicos determinados por la clase propietaria y la clase lucrativa, que recalcan respectivamente uno o varios de los aspectos de la determinación de clase (Duek & Inda, 2006).

Teoría clásica de Karl Marx

Las clases sociales se vinculan directamente con la forma en la cual se distribuye el trabajo (división social del trabajo), mediante la unión de los sistemas de producción y la organización de las relaciones sociales. Por lo que, el proceso de trabajo es la transformación del material, mediante la acción social con un objetivo en particular. Este se organiza en relación a los siguientes elementos: 1. actividad creadora de valor de acuerdo a un fin específico; 2. el objeto de trabajo y finalmente 3. El medio del trabajo que se utilizan. Identificando al primer elemento como trabajo productivo y los dos siguientes como los medios de producción (Marx k. , 2001).

Para Marx el núcleo de la estratificación social es el acceso diferenciado a los medios de producción, ya que estos otorgan el control y dirección de los procesos de trabajo. Por lo tanto, las jerarquías de los grupos sociales se diferencian en la posesión o no, de los medios de producción. Históricamente el capitalismo dividía la sociedad en dos clases burguesía y proletariado. Entonces las clases sociales se identificaban mediante la forma en que se insertaban en la estructura productiva en relación a la propiedad de los medios de producción y la apropiación de sus productos (Sémblér, 2006).

Teoría de las clases y poder Max Weber

La estratificación es la forma en la cual se distribuye el poder en una sociedad, para Weber el poder es la posibilidad de imponer su propia voluntad dentro de una relación social, aun cuando exista algún tipo de resistencia, esta definición se aplica en términos individuales. De modo que las clases corresponden a una jerarquía del orden económico, donde los grupos humanos se encuentran en la misma situación de: provisión de bienes, posición ante la sociedad y destino personal. Dentro de la economía en la cual se encuentra el poder de disposición de bienes, servicios; obtención de rentas e ingresos o la carencia de los mismos (Duek & Inda, 2006).

En otras palabras, el contexto de clase se define por capacidad adquisitiva o nivel de ingresos, un conjunto de personas tiene la misma posición de clase cuando sus intereses económicos son comunes, en la posesión de bienes y oportunidades de ingreso, dentro de las condiciones de mercado (productos o de trabajo). Refiriéndonos a mercado como el lugar donde las personas se reúnen para el intercambio, el determinante común de los integrantes de una clase es: la posición que ocupa en el mercado misma que está en función de lo que posee para ofertar en él, ya sea bienes o servicios y la manera en la cual los utiliza para para generar ingresos o rentas (Duek & Inda, 2006).

En consecuencia, la posesión o no posesión de bienes o servicios, son las determinantes esenciales de todas las situaciones de clase, lo cual crea la posibilidad de la calidad de vida y el destino de las personas en lo que se refiere a la satisfacción de necesidades.

De acuerdo al enfoque de Marx, las clases sociales se diferencian, por la división social del trabajo, se relaciona con la Jerarquización de las clases sociales del INEC ya que una de las dimensiones con las cuales se determina el nivel socioeconómico actualmente es la actividad económica del hogar, relacionada al trabajo que realiza el jefe de hogar. Por lo que si el jefe de hogar posee una ocupación de: ejecutivos, profesionales científicos, legislativo, directores, entre otros. Alcanzará un nivel socioeconómico alto. Ya que a su vez esto le permitirá tener el poder de acceso a los bienes, servicios y obtención de rentas, siendo este enfoque el de la Teoría de las clases y poder de Weber.

Estratificación social

En la actualidad el nivel socioeconómico no es un rasgo físico fácil de identificar, sino es una integración de las distintas características de las personas o sus hogares, y su definición varía según países y sus hechos históricos (Vera & Vera, 2012). Así se

demuestran en varias definiciones acerca del nivel socioeconómico; entre ellas citamos: *The New Dictionary of Cultural Literacy* definiendo el nivel socioeconómico como la posición de un individuo u hogar dentro de la estructura social jerárquica. La *National Center for Educational Statistics* se refiere como la posición relativa económica y social de una persona u hogar.

Según la Universidad Nacional del Nordeste (2010) el nivel socioeconómico es la forma en la cual se caracteriza estructuralmente los mercados en una sociedad; es decir, se intenta clasificar a la población de acuerdo a las posibilidades de acceso. Por lo tanto, el nivel socioeconómico es una particularidad del hogar compartido y extensible a todos sus integrantes, así como también es caracterizado por la inclusión económica del hogar indirectamente por el acceso y la disponibilidad de recursos económicos.

Un estudio realizado por la misma Universidad devela que el nivel socioeconómico contiene rasgos cuantitativos y cualitativos. Solo se puede pertenecer a un solo nivel socioeconómico, para lo cual, algunos autores recomiendan que la medición se realice a nivel nacional. Es una medida a corto plazo, ya que, las variables actúan de manera constante dentro de una sociedad definida. Por tal razón, el nivel socioeconómico es una condición del hogar, la cual comparten cada uno de sus integrantes.

Por otra parte, el nivel socioeconómico representa una caracterización de la estructura del mercado de productos y servicios en una sociedad; seguidamente, se puede afirmar que es una medida económica sociológica que relaciona la preparación laboral y la posición social, familiar o individual de una persona en comparación a otras, basándose en los ingresos, educación y empleo. Se clasifica a la población según sus posibilidades, acceso a ello, de acuerdo a la capacidad de consumo y gasto (Garbanzo Vargas G. M., 2013).

Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico

En el Ecuador el INEC realiza el análisis del nivel socioeconómico, mediante la encuesta de estratificación del nivel socioeconómico, misma que se utiliza para la verificación de herramientas de estratificación social de hogares y una apropiada segmentación del mercado de consumo gracias a la identificación de variables clasificatorias, las cuales permiten la caracterización de los niveles socioeconómicos en los hogares (INEC, 2011).

Tabla 4

Dimensiones Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico

Dimensiones	Puntaje
Características de la vivienda	236
Nivel de educación	171
Actividad económica del hogar	170
Posesión de bienes	163
Acceso a tecnología	161
Hábitos de consumo	99
TOTAL	1000

Nota. Adaptado del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (Encuesta de estratificación del nivel socioeconómico, s.f.)

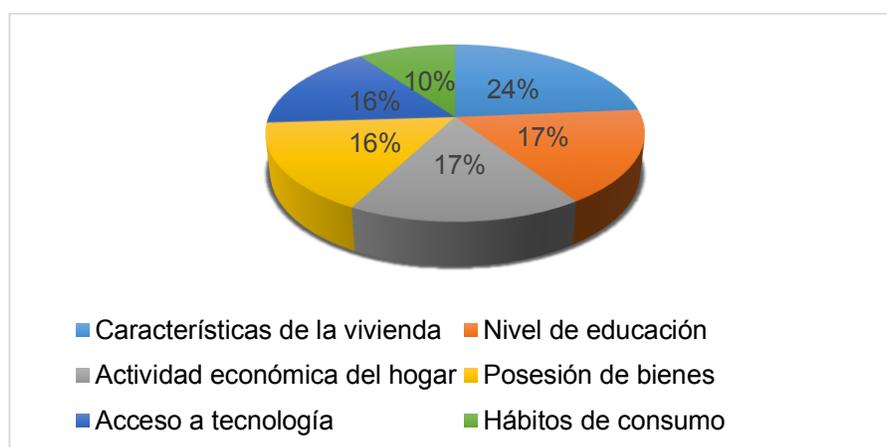
El formulario de la encuesta está compuesto por 25 preguntas. Agrupadas en seis dimensiones como: características de vivienda, nivel de educación, actividad económica del hogar, posesión de bienes, acceso a tecnología y hábitos de consumo, mismas que se encuentran descritas conjuntamente con sus puntajes en la Tabla 4. El índice del nivel socioeconómico se define mediante un valor que se encuentra en un rango entre 0 y 1000 puntos.

Las características de las viviendas juegan un papel importante dentro de la encuesta para conocer el índice del nivel socioeconómico, seguida por la actividad económica que realiza el jefe de hogar y el nivel de estudios del mismo; las

dimensiones menos relevantes son la posesión de bienes, acceso a la tecnología y los hábitos de consumo del hogar. La estrategia de estratificación permitió mediante un análisis clúster encontrar los 5 umbrales para cada uno de los estratos. Al tener cada dimensión su propio peso, un hogar puede alcanzar la máxima puntuación al tener un puntaje de 1000 puntos. El porcentaje de cada una de las dimensiones se muestra en la Figura 7.

Figura 7

Porcentaje de las dimensiones de estudio en la encuesta de estratificación



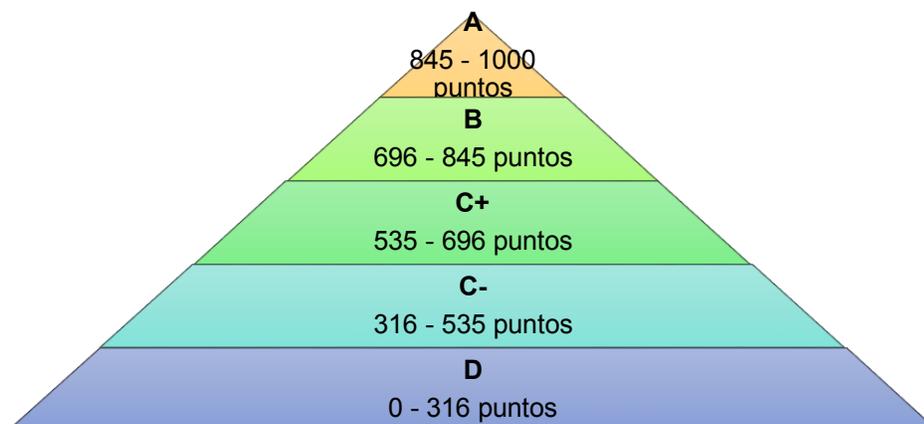
Nota. Adaptado del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (Encuesta de estratificación del nivel socioeconómico, s.f.)

Caracterización por estratos

La estratificación social es el modo en que la sociedad se organiza en niveles o estratos del mismo prestigio social de acuerdo a criterios de categorización, como el trabajo, ingresos, riqueza, estatus, poder (Jaldon & Dominguez, 2001). El INEC (2011) aclara que la estatificación no tiene relación con indicadores de pobreza o desigualdad, sino son mecanismos, metodologías y objetivos con el fin de clasificar a los hogares por niveles, los mismos que se encuentran descritos en la Figura 8. Los estratos del nivel socioeconómico cuentan con características propias en cada dimensión, los niveles se dividen en: alto (A), medio alto (B), medio típico (C+), medio bajo (C-) y bajo (D).

Figura 8

División de los grupos socioeconómicos ecuatorianos



Nota. Adaptado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC)

➤ **Nivel Alto (A)**

En cuanto a la característica de la vivienda el material del piso es de parquet, tablón, duela o piso flotante y la vivienda cuenta con dos cuartos de baño con ducha de uso propio. Dentro de este tipo de viviendas se dispone de teléfono convencional, refrigeradora, dos o más televisores a color; en promedio el 95% de este tipo de familias tiene máquina para lavar ropa, estufa con horno, equipo de sonido. El 80% o más de estos hogares pueden tener hasta dos vehículos de uso propio.

Estos hogares cuentan con servicio de internet, computadora de escritorio o laptop y poseen cuatro celulares en promedio. Realizan la compra de vestimenta en centros comerciales, utilizan un correo electrónico personal, paginas sociales en internet; y el 76% de los hogares han dedicado su tiempo en leer libros de su interés. El nivel de educación que alcanzan los jefes de hogar es de tercer nivel e incluso post grado.

Al obtener un alto nivel educativo las actividades laborales que desempeña son: ejecutivos, profesionales científicos, legislativo, directores de la Administración Pública y

de Compañías. El 95% están afiliados al IESS, ya sea como seguro general, voluntario o campesino. Y por otro lado el 79% tiene seguro privado de salud que cubre hospitalización o no, seguro de vida, seguro internacional, Aseguramiento Universal de Salud (AUS), seguros municipales y de Consejos Provinciales.

➤ **Nivel Medio Alto (B)**

En este nivel cerca del 50% de los hogares poseen pisos con tablón duela, parquet o piso flotante y cuentan en promedio con dos baños con ducha de uso propio. En cuanto a los bienes que poseen estos hogares, son similares a los que disfrutan los hogares del nivel alto exceptuando los vehículos, ya que, en este nivel a diferencia del alto los hogares poseen un solo vehículo de uso propio. En cuanto a lo tecnología, los hogares cuentan con servicio de internet, un 50% de los mismos pese una computadora de escritorio y cuentan con tres celulares en promedio.

Los hábitos de consumo son idénticos a los indicados en el nivel alto; también el jefe de hogar posee un nivel de instrucción superior sin ningún estudio de cuarto nivel; solo un 26% de los Jefes de Hogar de este nivel se desempeña en un puesto de profesional científico, intelectual o técnico; la gran mayoría de los hogares se encuentran afiliados al IESS, ISSFA O ISSPOL y la mitad aproximadamente de cuentan con seguro de salud o vida privado similar al que posee el nivel alto.

➤ **Nivel medio típico (C+)**

El material de las viviendas en el piso de estos hogares es de baldos, vinil, cerámica o marmetón y cuentan con un solo baño con ducha de uso único. Disponen de teléfono convencional, refrigeradora y un 67% posee cocina con horno, lavadora y equipo de sonido; tiene dos televisores a color en promedio. Menos de la mitad de los hogares compran la vestimenta en centros comerciales y han leído libros de su interés.

La mayoría de estos hogares utiliza internet, cuenta con correo electrónico personal y se encuentra registrado en una página social de internet; a diferencia de los

niveles antes mencionados, con respecto al nivel de educación del jefe de la familia es secundaria, por lo que, realiza trabajos como comerciante, de servicios, operantes de maquinaria y montadores. Y finalmente un aproximado del 77% de estas personas se encuentran afiliados a algún tipo de seguro como IESS, ISSFA o ISSPOL; y tan solo el 20% cuenta con seguros de salud o vida privado.

➤ **Nivel medio bajo (C-)**

En este tipo de hogares el suelo de las viviendas es de ladrillo o cemento, además cuenta con un cuarto de baño con ducha personal; en promedio el 84% de estas familias poseen electrodomésticos como: cocina, nevera, y más del 50% teléfono fijo, lavadora, equipo de sonido y una TV a color en promedio y de dos celulares. Menos del 15% de estos hogares posee computadoras de escritorio y adquieren su vestimenta en centros comerciales; el 43% de los hogares cuentan con internet, por lo cual, del 20% al 25% de los hogares utilizan correo electrónico personal, redes sociales y lee libros de su interés.

En cuanto al Jefe de Hogar, este posee un nivel de instrucción de primaria completa y labora en trabajos relacionados a los servicios y comercialización, operadores de instalación de maquinaria y montadoras, y algunos se encuentran inactivos. Solo un 48% de estos hogares se encuentran afiliados a un seguro como IESS, ISSFA e ISSPOL; y un 6% cuenta con seguro privado de salud o vida.

➤ **Nivel bajo (D)**

Las características predominantes del suelo de los hogares es tabla, cemento, ladrillo o en algunos casos tierra; por otro lado, el 30% de estas viviendas cuenta con un baño con ducha de uso propio; menos del 43% posee refrigeradora y cocina con horno; y del 5% al 12% de estos hogares disponen de servicio de telefonía convencional, lavadora y equipos de sonido. Disponen de un celular en promedio y menos del 10% de los hogares utilizan internet y leen algún libro de su interés. El jefe del Hogar posee un

nivel de instrucción de primaria completa y laboran como trabajadores, de servicios, comerciantes, operadores o algunos inactivos. El 11% de estos hogares están afiliados al Seguro del IESS, ISSFA o ISSPOL (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, s.f.).

Finanzas Personales

Las finanzas estudian la forma en que las personas asignan los recursos escasos a través del tiempo, mismas que se derivan de la economía y la administración, que estudia el intercambio de los bienes de capital entre personas y las organizaciones o los estados, con la incertidumbre y el riesgo que cada una de estas actividades contienen (Bodie & Merton, 1999). Dicho de otro modo, las finanzas son necesarias para asignar un valor monetario a lo que esperamos en la vida, se entiende como pensar en el futuro en términos monetarios. En términos empresariales se denomina planear.

Gitman y Zutter (2007) definen a las finanzas como la ciencia y el arte de administrar el dinero, al ser humano como una persona económicamente activa que recauda, gasta o invierte el dinero. Es por ello que mantiene una relación independiente con los deseos, dado que es inherente a la actividad diaria del individuo. Desde la perspectiva de Ruiz y Bergés (2002) el nuevo desafío de las finanzas es proporcionar respuestas a necesidades globales, debido a la constante evolución que sufre la sociedad en el mundo frente al incremento de la tecnología, el acceso a la información y las economías débiles y emergentes.

Se define las finanzas personales como la forma mediante la cual las personas administran su dinero, es decir, como organizan, planean, dirigen y controlan los recursos económicos existentes para satisfacer sus necesidades (Torres, 2005). Las finanzas y la economía se han encaminado principalmente en las finanzas corporativas, administrativas y de servicios financieros, dejando de lado al ser económico básico, es

decir, a la persona y dejando que las experiencias vividas por cada individuo forjen su desarrollo (Figuroa Delgado, 2009).

Kaye, McCuiston, Gulotta y Shamman (2014) se refieren a las finanzas personales como el entendimiento de cuanto se tiene, cuanto se adeuda y cuáles son las expectativas acerca del comportamiento de estos valores en el tiempo. Las finanzas personales se definen también como la administración del dinero de forma personal o familiar; involucrando la obtención de ingresos, como se distribuyen y la forma en que se los gasta, que puede ser, en consumo o inversión (López García, 2016).

Según el libro *The Wall Street Journal* sobre finanzas personales escrito por Opdyke (2006) considera que las finanzas personales son una guía sobre el dinero, debido a que, el mismo influye sobre el modo de vivir, el lugar en el que se vive, el tipo de automóvil que maneja, la cantidad de veces que se puede comer en el restaurante favorito, y la suma que destinan al ahorro, para utilizarlo en el financiamiento de cosas que se necesitará en el futuro. Por su parte Alvarado (2013) dice que las finanzas personales son una herramienta de apoyo en la vida diaria, ya que permite controlar los ingresos y egresos, y tomar decisiones efectivas en pro del equilibrio económico y de una vida tranquila.

Por su parte Godos (2009) comenta que utilizamos las finanzas personales en todo, iniciando con el trabajo que elegimos, el lugar donde nos servimos los alimentos, la escuela, los planes de fin de semana y que todas las decisiones se relacionan y tienen base financiera. Desde la antigüedad los individuos siempre han buscado la forma de obtener los recursos necesarios para poder sobrevivir y junto a ello determinar la forma correcta para administrar estos recursos de tal modo que se les saque el mejor provecho posible, obtener los mejores beneficios para subsistir.

Se ha notado que las finanzas personales, es la forma en la cual los hogares distribuyen sus ingresos para cubrir sus necesidades personales, y al ser estas

necesidades solventadas los integrantes alcanzan un nivel de bienestar y felicidad, según los autores (Carrillo, Galarza, & García, 2016). El bienestar puede ser considerado como la expresión de felicidad de un individuo en relación al nivel de satisfacción de las necesidades que ha alcanzado. Por lo que, existe una satisfacción plena de necesidades cuando estas conducen a los individuos a la felicidad y a un estado de bienestar.

Recientemente y gracias a varias investigaciones se ha llegado a la conclusión que, un manejo eficiente de las finanzas personales se logra a través de la educación financiera, ya que, la persona adquiere conocimientos básicos sobre el manejo del dinero, el ahorro, la inversión y finalmente del crédito (Ruiz Ramírez, 2011). Por lo tanto, Danes y Yang (2014) aporta y define a la educación financiera como un proceso para obtener conocimiento, destrezas, valores, cualidades, estándares, normas y conductas mismos que ayudan a que el individuo tenga una capacidad financiera y de esa manera logre bienestar personal y familiar.

Por medio de los avances tecnológicos, hoy en día es mucho más fácil tener un buen manejo de las finanzas personales, gracias a plataformas como YouTube o Google podemos capacitarnos con infinidad de videos, y artículos relacionados al tema. Para el control de los ingresos podemos registrar nuestras finanzas mediante una plantilla de presupuesto en una hoja de cálculo o existen aplicaciones para el celular que nos ayudan a registrar con mayor facilidad y rapidez. Según Carrillo (2017) afirma que el ser humano siempre priorizara la búsqueda de la prosperidad como meta común, y esta prosperidad depende del desarrollo y uso de tecnologías.

Elementos de las Finanzas Personales

Dentro de las investigaciones realizadas por Rivera y Solís (2012) en su tesis acerca de Finanzas Personales encaminadas a una planeación patrimonial, describe los elementos que se involucran dentro de las finanzas, los cuales son: presupuesto, ahorro, gasto e inversión y se encuentran descritos en la Tabla 5.

Tabla 5

Elementos de las Finanzas Personales

Presupuesto	Es la base de la planeación financiera personal y del cumplimiento de los objetivos establecidos. Por lo tanto, el presupuesto es la confrontación anticipada de los ingresos y los egresos, de tal manera se estima todas las entradas y salidas de dinero en un periodo de tiempo.
Ahorro	Se define que ahorra es tomar una parte de los ingresos percibidos y guardar en un lugar aparte. De modo que en cualquier momento determinado pueda ser utilizado en el futuro ya sea en gastos de emergencia, una necesidad, o simplemente una meta futura.
Gasto	Representan a todas las salidas de dinero, que se producen durante un periodo de tiempo establecido el cual está inmerso en el presupuesto.
Inversión	Se entiende por inversión como la adquisición de activos de larga duración y que se espera que en un futuro el mismo genere riqueza. Por lo tanto, la inversión es aquel dinero que no se consume de inmediato, si no es adquirido para generar ingresos en el futuro.

Efecto de las finanzas personales en el desarrollo socioeconómico

La educación financiera es definida por la OECD ¹ (2005) como: un proceso en el que los consumidores e inversionistas financieros mejoran la comprensión de los productos financieros, definiciones y los riesgos que los mismos conllevan. Y gracias al acceso de información, instrucción y asesoramiento, permiten el desarrollo de habilidades y confianza de las oportunidades y riesgos financieros, ayudando a la toma de decisiones eficaces para mejorar el bienestar económico. En conclusión, la educación financiera permite administrar eficientemente los recursos y las finanzas dentro de los hogares.

¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico

Por estas razones la definición de finanzas propuesta por el Banco de Desarrollo de América Latina personales es interpretada en un sentido muy amplio ya que tiene en cuenta las necesidades de las personas en contextos socioeconómicos. La educación financiera inicia con características y el uso de productos financieros, siguiendo con el entendimiento de los conceptos financieros, así como también el desarrollo de las habilidades y aptitudes para la administración de las finanzas de los individuos, todo esto genera cambios positivos en el comportamiento de las personas y en sus familiares (García, Grifoni, López, & Diana, 2013).

Estado del arte

Cultura organizacional

En el ensayo publicado por Carrillo Punina (2016) se realiza un análisis sobre la medición de la cultura organizacional, que permite comprender el impacto que produce

la misma en la empresa y sus resultados. El objetivo de este estudio es analizar mediante una revisión documental la información actual existente sobre las formas de medición de cultura organizacional y realizar una síntesis de los estudios empíricos, se identificaron 43 documentos publicados entre 2005 y 2015 en bases digitales como ProQuest, Redalyc y Scielo. El autor determina que la cultura organizacional debe medirse en concordancia con variables como liderazgo, innovación, orientado a personas, trabajo en grupo, entre otros, asimismo concluye sobre la importancia de medir la cultura organizacional en las organizaciones lo cual conlleva a identificar nuevas variables, modelos, instrumentos y métodos.

La encuesta de tipología de cultura organizacional de Felcman y Góngora aplicado por Carrillo y Galarza (2018) permite identificar cuáles son las dimensiones influyentes en el desempeño de las organizaciones. El estudio determina la tipología de cultura organizacional según variables como la clase de jefe, tendencia al cambio, plazos de actuación, preparación, sistema de remuneración, contenidos de las tareas, información y reacción ante errores. Aplicando encuestas de tipología de cultura organizacional de los autores Felcman y Góngora a 25 empleados de una pequeña cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriana, mediante un análisis factorial de correspondencia múltiple para interpretar resultados, realizado en el paquete estadístico SPAD. Obteniendo como resultado que, en las organizaciones existen culturas dominantes y subculturas en varias áreas y subgrupos sociales; donde el estilo de jefe y la tendencia al cambio no son representativas.

El estudio sobre el Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores en Competencia realizado por García Vargas, Hernández Sampieri, Vargas Álvarez y Cuevas Vargas (2012). Tiene como objetivos:

Validar MVC² en dos universidades y establecer la cultura organizacional dominante y preferida dentro de las instituciones. La Modelo cultural de MVC fue de gran utilidad debido extensa evidencia, el instrumento de evaluación se aplicado OCAI³ debido a la validez y confiabilidad. La cultura actual de Mercado fue la que predomina en los resultados de ambas instituciones y como cultura preferida fue la de Clan. El diagnóstico concluye que, los dirigentes alinean competencias al cambio, ya que, se otorga la posibilidad de convertirse en organizaciones con eficiencia y competitividad.

El Doctor Carrillo Punina (2019) en su tesis doctoral analizó e identificó la relación que existe entre la cultura organizacional del sector cooperativo de ahorro y crédito con las diferentes variables del desempeño financiero. Mediante la aplicación de la metodología de Felcman y Góngora para identificar la cultura organizacional e instaurar relaciones con las variables del sistema financiero. Los resultados de 1.004 encuestas en cinco cooperativas, determinan el tipo de cultura presente y esperada. Se determinó que, en el sector de las cooperativas de ahorro y crédito, domina la cultura organizacional exigente e integrativa.

El estudio comparativo de cultura organizacional llevado a cabo por Góngora, Nóbile, y Reija (2014) entre centros de investigación (A y B) pertenecientes a la Universidad Nacional de La Plata Argentina, busca determinar los tipos de cultura de los centros objeto de estudio, los tipos de cultura que se enmarcan en dos dimensiones: orientadas a resultado y orientadas a personas y comprendidos por: Cultura Paternista, Cultura Apática, Cultura Anómica, Cultura Integrativa y Cultura Exigente. Obteniendo como resultado la identificación de cada tipo de cultura en los centros de investigación permitiendo determinar que, de 120 organizaciones enmarcadas en el proyecto el 9,5% de estas, posee una Cultura Integrativa dominantes, simultáneamente se analizó

² Se hace referencia al Modelo de los Valores en Competencia propuesto por Cameron y Quinn

³ Organizational Culture Assessment Instrument OCAI

cuantitativamente la influencia de la Cultura Integrativa en las personas pertenecientes al mismo.

Modelo Cultural Denison

Dentro de la investigación de Gómez (2013) en su tesis doctoral, por medio de la encuesta de Daniel Denison, se intenta comprobar la relación entre la cultura organizacional y la innovación de un conjunto de empresas innovadoras contra las poco innovadoras de la ciudad de Bogotá-Colombia. Los objetivos de la investigación son: determinar si existe una relación entre la innovación y cultura organizacional, por otro lado, identificar el efecto de las dimensiones la cultura organizacional en sí mismas y cotejar con el perfil de la cultura organizacional de las organizaciones con mayor innovación contra las de menor innovación. La metodología empleada desarrollo una base de datos de 15.852 encuestas realizadas a los empleados de 227 empresas, con solo el 22,5% del total son innovadoras. Los resultados encontrados demuestran que las empresas tienen puntajes más altos en adaptabilidad e involucramiento son más aptas para la innovación.

Esta investigación tiene como resultado diagnosticar e identificar cada una de las cualidades de la cultura organizacional de las empresas. Por lo que, se intenta demostrar el proceso para el análisis de los cuestionarios con interrogantes cualitativas característica propia del cuestionario de Denison. Los objetivos son: determinar el tratamiento de cuestionarios tipo Likert, así como también realizar el diagnóstico acerca de las características de la cultura organizacional que permitan identificar áreas de mejora en las organizaciones. Dentro de la metodología se validaron la fiabilidad tanto de los constructos teóricos como del cuestionario y posteriormente se determinó la relación de las contingencias entre las dimensiones y subdimensiones de la cultura organizacional con el fin de detectar posibles diferencias (Contreras & Gómez , 2018).

García (2017) mediante una investigación desarrolló un modelo holístico de diagnóstico de cultura organizacional, basándose en la encuesta de Daniel Denison para las organizaciones mexicanas sin tomar en cuenta su giro de negocio. Se emplearon 3 fases importantes, iniciando con la determinación de la necesidad, siguiendo con el prediagnóstico en el cual se ingresa información relevante, lo que vendría a ser el (Input), a continuación, tenemos (Desarrollo) el cual se basa en las 4 dimensiones de Denison. Para llegar a la conclusión de una comparación entre la cultura actual y la que se desea (Output). Todo esto se realiza con el fin de apoyar a la construcción de una metodología sencilla para el diagnóstico de cultura organizacional.

El Análisis de la cultura organizacional entre los mandos altos, medios y bajos de una institución de educación superior ecuatoriana, propuso analizar de qué forma la cultura organizacional influye en el rendimiento de los gobiernos corporativos en comparación con los mandos medios y bajos. El estudio se realizó a la Facultad de Economía de la Universidad de Guayaquil. Mediante la aplicación de una encuesta del modelo Cultural de Denison a 144 funcionario, organizados en dos etapas en la primera se encontraron los altos mandos y en la segunda etapa los mandos medios y bajos de la facultad. Se analizaron las cuatro dimensiones culturales mismas que son: misión, consistencia, implicación y adaptabilidad. El estudio fue descriptivo, para establecer la interculturalidad, lo cual ayuda a representar con un mayor grado de precisión la situación de la cultura organizacional y los demás rasgos que influyen en ella (Burgos, Henríquez, Henríquez, & García, 2017).

Cancino y Mellado (2019) realizaron un estudio con el fin de analizar las características de la Cultura Organizacional de Denison de su versión en español. Aplicado en los centros de educación de Chile. Para lo cual, se obtuvo una muestra de 323 docentes de 16 establecimientos. Mediante una investigación se estableció que este modelo ha sido empelado en estudios de varios países y contextos

organizacionales, a pesar de que existe un bajo número de investigaciones en América Latina, por lo que, no existe evidencia de que se ha realizado en centros educativos. Por medio de un análisis tanto de fiabilidad como factorial confirmatoria, se pudo determinar que el instrumento posee una consistencia interna aceptable, misma que mejoró al eliminar ciertos ítems con redacción negativa. Por lo que, se evidencia características psicométricas apropiadas para la aplicación en los institutos de educación chilenos.

Nivel Socioeconómico

Se realizó un estudio en la Universidad Autónoma de Baja California sobre los factores socioeconómicos que intervienen en el bajo rendimiento de los estudiantes universitarios realizado por Armenta, Pacheco y Pineda (2008), la misma persigue determinar cuáles son las causantes del bajo rendimiento de los estudiantes y si los factores socioeconómicos afectan al mismo. Se trabajó con una muestra de 60 estudiantes a los cuales se les aplicó una encuesta conformada por 21 preguntas de selección múltiple, el procesamiento de datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Se obtuvo como resultados que, no existe relación entre las variables, es decir, la hipótesis planteada es nula, ya que, ninguno de los factores socioeconómicos enmarcados en este país afecta el desempeño académico de los estudiantes dentro de esta institución de educación superior.

En el estudio realizado por Garbanzo (2013) llevado a cabo en la Universidad de Costa Rica, persigue el objetivo de analizar los factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico al que pertenecen los mismos, para ello se aplicó una encuesta de forma personalizada a los estudiantes pertenecientes a la Universidad de Costa Rica, los cuales se encontraban recientemente graduados o aquellos que cursaban el último año de su carrera en el correspondiente periodo académico. Se realizó una investigación cuantitativa donde se

puedo determinar que el rendimiento académico de los estudiantes es producto de la interacción de varios factores no solo de los económico, sino también influyen factores personales, institucionales, sociales y académicos que pueden variar dependiendo la población analizada, llegando a la conclusión de que no existe una relación directa entre las variables, siendo así que existen varios factores influyentes en el rendimiento académico de los estudiantes.

Antecedentes Generales

Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE

La Escuela Politécnica del Ejercito se fundó mediante Decreto Ejecutivo No. 2029, el 8 de diciembre de 1977, con fines meramente académicos, a raíz de la existencia de un gran crecimiento del número de alumnos la mayoría de ellos civiles en la Escuela Técnica de Ingenieros anteriormente constituida. En base a este Decreto Ejecutivo No. 2029, la Junta Suprema de Gobierno estableció el cambio de Escuela Técnica de Ingenieros a Escuela Politécnica del Ejercito.

Bajo la figura legal de Escuela Superior Politécnica del Ejercito preciso sus objetivos buscando solucionar las problemáticas sociales mediante la expansión de conocimientos científicos y técnicos, orientados al desarrollo social y económico del país; siendo su misión la formación de profesionales civiles y militares en las carreras de Ingeniería Civil, Ingeniería Geográfica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Mecánica e Ingeniería Electrónica (Bravo, 2014).

El nombre de Escuela Politécnica del Ejercito ESPE cambio al de Universidad de las Fuerzas Armadas, a partir del 26 de junio de 2013, fecha en la cual el Consejo de Educación Superior (CES) aprobó definitivamente los nuevos estatutos. La esencia de este acontecimiento fue la fusión de los centros de educación superior pertenecientes a las Fuerzas Armadas ecuatorianas: la Escuela Politécnica del Ejército; La Universidad

Naval Comandante Rafael Morán Valverde (UNINAV) y el Instituto Superior Aeronáutico (ITSA).

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE actualmente cuenta con cinco campus: UFA-ESPE Sangolquí (Campus Matriz), ESPE sede en Latacunga, IASA (Hacienda El Prado), IASA II (Hacienda Zoila Luz) en Santo Domingo de los Tsáchilas y Ciencias Tecnológicas Héroes del Cenepa en Quito. La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE es reconocida, como un referente a nivel nacional y regional por su contribución en el ámbito de sus dominios académicos, al fortalecimiento de la Seguridad y al Defensa, bajo un marco de valores éticos, cívicos y de servicio a la comunidad.

La Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE en el periodo septiembre 2019 - febrero 2020 cuenta con un total de 11.391 estudiantes matriculados tanto en el campus matriz como en los otros campus existentes, así como, en las diferentes modalidades ofertadas, como se puede apreciar en la Tabla 6. El mayor número de estudiantes se encuentran en el campus matriz ubicado en Sangolquí, donde se ofrecen carreras administrativas, técnicas, humanas, seguridad y defensa, el estudio se realiza en ESPE Matriz Sangolquí donde se ofertan carreras de especialización en la modalidad pregrado y posgrado los fines de semana.

Tabla 6

Estudiantes matriculados periodo sep. 2019 – feb. 2020

CAMPUS /MODALIDADES	Nº DE ESTUDIANTES
ESPE a Distancia	212

ESPE Matriz Sangolquí	7.087
ESPE Sede Latacunga	2.818
Extensión Santo Domingo	757
Hacienda El Prado	517
Total	11.391

Nota. Tomado de documento: Numérico de Matriculados según Nivel y Año de Matricula. Unidad de Admisión y Registro

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE (2018) dentro del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional [PEDI] se menciona que:

La universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, siendo una institución de educación pública, está ubicada en la ciudad de Quito, con sede en matriz en Sangolquí. Tiene personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Esta institución está al servicio de la sociedad ecuatoriana, se proyecta como líder en la gestión del conocimiento, integrando en el proceso de formación de profesionales de grado y posgrado, la docencia. La investigación y la vinculación con la sociedad, bajo un enfoque de sistemas y procesos. Se propone ser una institución con actitud proactiva frente a los cambios del entorno y a las tendencias mundiales en el ámbito de la educación superior, a través de propuestas académicas innovadoras (p. 2).

Figura 9

Misión, Visión y Valores institucionales



Nota. El cuadro contiene la misión, visión y valores institucionales de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE que están descritos en (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, 2018).

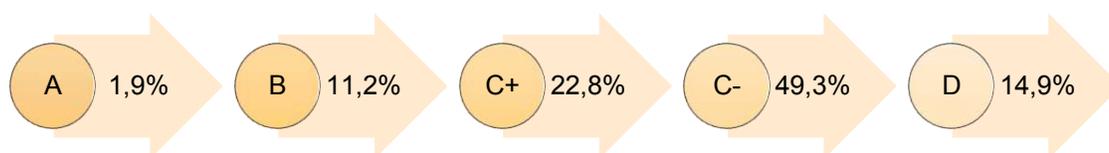
Nivel Socioeconómico

El INEC realizó la encuesta de estratificación del nivel socioeconómico en diciembre de 2010 mediante el Censo Poblacional y Vivienda llevado a cabo el mismo año, en 9.774 hogares urbanos de las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato, con el propósito de identificar los grupos socioeconómicos y sus características. El formulario completo cuenta con 97 preguntas, pero se realizó una priorización de acuerdo a las dimensiones y finalmente en el estudio se aplicaron únicamente 25 preguntas.

Los datos posteriores a la aplicación de las encuestas reflejaron que los hogares ecuatorianos se dividen en cinco estratos, donde un 1,9% forma parte del estrato alto (A), el 11,2% del estrato medio alto (B), el 22,8% perteneciente al estrato medio típico (C+), el 49,3% estrato medio bajo (C-) y finalmente, 14,9% correspondiente al estrato bajo (D) (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, s.f.).

Figura 10

Nivel Socioeconómico del Ecuador



Nota. Tomado de (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)

Para la obtención de resultados sobre la clasificación de los estratos sociales, se empleó un sistema que asigna una valoración a cada variable. El nivel de educación 171 puntos, las características de vivienda 236, economía del hogar 170, bienes 163, tecnología 161, y finalmente hábitos de consumo 99 puntos. Los puntos obtenidos en la aplicación de la encuesta dan un total de 1000 puntos donde, el hogar que obtenga esta puntuación pertenecerá al estrato alto, pero si la puntuación disminuye, el estrato del hogar será menor dependiente el puntaje obtenido y de acuerdo a los umbrales establecidos (INEC, 2011).

Metodología

Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de titulación se emplea la metodología **cuantitativa**, la cual es un conjunto de técnicas utilizadas para estudiar variables de interés en una determinada población, se utilizan técnicas de recolección cuantitativas como encuestas y técnicas de análisis cuantitativo como la estadística descriptiva e inferencial (Hueso González & Cascant i Sempere, 2012). Esta metodología con base en la medición numérica y análisis estadísticos, comprueba la hipótesis planteada mediante la recolección de datos, teniendo como fin establecer patrones de comportamiento y comprobar teorías (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Este método procura determinar la fuerza de asociación o correlación entre las variables planteadas, así como también la difusión e imparcialidad de los resultados mediante una muestra derivada de una población (Fernández & Pértegas, 2002).

Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de la investigación este es **no experimental**, ya que, las variables de estudios no son manejadas intencionadamente, es decir, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para ser analizados. Dentro de este tipo de investigación los individuos ya pertenecían a un grupo o nivel determinado de la variable independiente por autoselección (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio et al., 2014). Así lo señala también Mertens (2010) la investigación no experimental es idónea para ser aplicada en estudios donde las variables no pueden ser manipuladas o resulta complicado hacerlo.

Este estudio no experimental de acuerdo a su dimensión temporal es **transeccional o transversal** debido que la recolección de los datos se realiza en “un momento único”, con el propósito de describir las variables y analizar su interrelación en

un lapso tiempo específico, pudiendo abarcar individuos, objetos o indicadores. En este caso particular la presente investigación se realizó en el periodo académico septiembre – febrero 2020 a los estudiantes pertenecientes a las carreras de Ciencias Administrativas y Ciencias Humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, matriz Sangolquí. Dentro del diseño transeccional el presente estudio se considera **correlacional - causal** pues, se relacionan dos o más categorías, conceptos o variables (cultura organizacional y nivel socioeconómico) en un momento o periodo determinado en términos correlacionales (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio et al., 2014).

Tipología de la investigación

Descriptiva

Una investigación descriptiva consiste en la recopilación de datos que describen los acontecimientos para posteriormente organizarlos, representarlos y describirlos, generalmente utilizando tablas y gráficos para mayor comprensión (Glass & Hopkins, 1984). Los estudios descriptivos se llevan a cabo cuando se busca mostrar características de un fenómeno, un sector o un grupo y medir sus elementos, además la información obtenida en este tipo de investigación sirve como base de partida para desarrollar una investigación más específica. Para completar un estudio y si este lo requiere, es posible establecer el tipo de relación que existe entre las variables y el grado de asociación, empleando técnicas de correlación y asociación (Lafuente Ibáñez & Marín Egoscozábal, 2008).

En esta investigación se describe cual es la cultura organizacional existente en Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, matriz Sangolquí, así como también el nivel socioeconómico de los estudiantes pertenecientes a las carreras de Ciencias Administrativas y Ciencias Humanas. Los datos obtenidos son producto de la

descripción, apreciación e información otorgada por los estudiantes pertenecientes a las carreras administrativas y humanas. Mediante el uso de dimensiones pertenecientes a modelos determinados que permiten establecer el tipo de cultura y el nivel socioeconómico.

Correlacional

El estudio posee un alcance correlacional por cuanto el objetivo es conocer la relación o grado de asociación que se dan entre dos o más variables de estudio como son cultura organizacional y nivel socioeconómico en un contexto delimitado. Para evaluar el grado de asociación se mide cada una de las variables y su comportamiento, posteriormente se ponderan, estudian y establecen los vínculos o correlaciones, sustentadas en hipótesis sometidas a prueba (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio et al., 2014).

Pretende determinar si se dan correlaciones entre las variables, el tipo de correlación y el grado o intensidad, es decir, como se relacionan los numerosos eventos de estudios entre sí. En otras palabras la investigación correlacional es el comportamiento de una variables conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, constituyen así un propósito predictivo apoyado en evidencia (Cazau, 2006). En la investigación se correlacionó las variables objeto de estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson, con el objetivo de aceptar o rechazar las hipótesis plateadas.

Fuentes de información

Las fuentes de información primaria son aquellas que contienen, generan, suministra y transfiere información original o de primera mano cómo artículos de revistas científicas, libros, informes o reportes de investigación, tesis de Maestría y Doctorado, artículos científicos. Por otro lado, las fuentes de información secundarias es aquella información producto del análisis, síntesis y revisión de los documentos

primarios como libros y artículos interpretados de otras investigaciones (Torres Verdugo, 2011) (Vallmitjana & Sabaté, 2008) (Swanepoel, 2010). En la presente investigación se utilizó fuentes de información primaria y secundaria, entre las cuales se encuentran: libros electrónicos, revistas indexadas, artículos científicos, tesis doctorales, enciclopedias; entre otros documentos como plan estratégico, informes.

Método

El presente estudio pretende medir la relación de la Cultura Organizacional en los estudiantes universitarios con el Nivel Socioeconómico. Para la investigación se toma en cuenta una población 2.515 estudiantes matriculados dentro del periodo de septiembre – febrero 2020 pertenecientes a las carreras de: Ciencias Administrativas y Ciencias Humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, matriz Sangolquí, con una permanencia mínima en la institución de dos años, equivalente o superior a cuarto semestre. De la población antes mencionada se obtuvo una muestra de 198 alumnos con una distribución de 60 varones (30,3%) y 138 mujeres (69,7%); a partir de la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas, con un error muestral del 6,7%, un nivel de confianza del 95%, probabilidad de ocurrencia de las correlaciones entre cultura organizacional y nivel socioeconómico del 50% y probabilidad de no ocurrencia del evento del 50%.

Figura 11

Formula de Poblaciones Finitas

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \frac{[Z^2(p * q)]}{N}} \quad n = \frac{(1,96)^2(0,50 * 0,50)}{(0,067)^2 + \frac{[(1,96)^2(0,50 * 0,50)]}{2515}} \quad n = 198$$

Nota. Tomado de (Aguilar, 2005)

Tabla 7*Datos para el cálculo de la muestra*

Factor	Valor	Descripción
Z	1,96	Valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal, para un nivel de confianza del 95%
p	0,50	Probabilidad de éxito
q	0,50	Probabilidad del fracaso, obtenido de 1-p
e	6,7%	Error muestral, Nivel de error dispuesto a cometer
N	2515	Tamaño de la población
n	198	Tamaño de la muestra

Validación del instrumento**Cuestionario del Modelo Cultural Daniel Denison**

La Adaptación al español del instrumento de cultura organizacional de Denison, afirma que fue construido a partir de una investigación de la manera en que la cultura influye en la efectividad organizacional, este propósito lo diferencia de los otros cuestionarios sobre cultura organizacional, dándole un valor añadido. El cuestionario ahonda el análisis de los valores organizacionales, mismos se concentran en cuatro rasgos culturales (implicación, consistencia, adaptabilidad, y misión), los cuales demuestran una fuerte influencia en la efectividad que alcanzaran las organizaciones. Y de acuerdo a los análisis de validez y confiabilidad, los autores obtuvieron que se avala el uso del cuestionario en su versión española, ya que los 60 ítems analizados todos funcionan correctamente, por lo que, concluyen que es un modelo con buen ajuste y presenta una utilidad teórica y aplicada. Por lo cual, ha sido aplicado en diferentes países, en más de 700 organizaciones públicas y privadas Bonavia, et al., (2010).

Gómez (2013) menciona que este modelo fue desarrollado tras investigaciones de más de 20 años y aplicado a más de 3.000 empresas con un número mayor a 100.000 integrantes encuestados. El mismo permite medir el perfil cultural de las

organizaciones. Por lo otro lado, Contreras y Gómez (2018) afirma que el instrumento, es un cuestionario auto administrado, el cual fue perfeccionado para la medición y evaluación de la cultura corporativa juntamente con sus integrantes, puede ser aplicado en múltiples contextos. En este estudio se validó el cuestionario, pero debido a que el instrumento es diseñado por especialistas en el tema, se sabe que la validación será favorable. Por lo cual, el análisis de fiabilidad fue analizado mediante el Alfa de Cronbach, en el cual se determinó que las dimensiones son buenas y excelentes.

En Latinoamérica el modelo de Denison se ha difundido con el tiempo, en Colombia más de 45 empresas, ya que, muchos investigadores han decidido generalizar y sustentar la validez del instrumento en diferentes contextos políticos y económicos (Martínez M. , 2010). Por otro lado, en Bogotá se determinaron perfiles culturales de cuatro sectores productivos como transporte, manufacturas, comercio y automotriz. En la cual se aplicó el modelo de Denison a 140 empresas, realizando 9.497 encuestas. Mediante el Alfa de Cronbach, se confirma la fiabilidad de la información que se ha obtenido (Gómez I. , 2012).

En el Ecuador se han realizado un sin número de investigaciones de la cultura organizacional en diferentes empresas, de diversos sectores económicos, utilizando el cuestionario de Denison. Pero también se ha utilizado el modelo para el análisis de la cultura en el ámbito educativo, como es el caso de Demera (2016) quien analizó si los problemas que se presentan en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con Sede en Esmeraldas, está relacionado con la percepción que tienen los integrantes de la cultura organizacional en las actividades diarias de las universidades. Dentro de los resultados y validación se estableció que el instrumento de Denison es el más adecuado para la investigación. Ya que, el modelo reconoce o determina el perfil cultural.

El cuestionario de Daniel Denison, posee elementos de escala y teóricos los cuales conforman unidades de análisis, los cuales nos permiten conocer la cultura organizacional dentro de las organizaciones mediante la evaluación de sus integrantes (Contreras & Gómez , 2018). Consecuentemente, este modelo tiene una validación buena en todos los campos en los cuales se ha aplicado, además es un instrumento elaborado por especialistas, por lo cual, es idóneo para emplearlo en nuestra investigación.

Para determinar la cultura organizacional en los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, se emplea la encuesta de Daniel Denison (1990), denominado Denison Organizacional Culture Survey (DOCS) Anexo N° 1, con una adaptación al español realizada por (Bonavia, et al., 2010). El cuestionario es de fácil y rápida aplicación, desarrollado para la medición y evaluación de la cultura organizacional. Contiene 60 ítems, dividido en 12 subescalas o índices. El presente modelo agrupa las 12 subescalas en cuatro rasgos culturales o subdimensiones: involucramiento, adaptabilidad, consistencia y misión.

El cuestionario de Denison con sus 60 preguntas cerradas, esta expresado en la escala de Likert con cinco opciones de respuesta cada uno, donde 5 será totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 2 en desacuerdo y por último 1 que será en total desacuerdo. Las mencionadas “escalas de Likert” son herramientas psicométricas en los cuales los encuestados indican si están de acuerdo o en desacuerdo, sobre cualquier tema en estudio o afirmación. Se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008).

Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico

En el Ecuador se ha estudiado la estratificación socioeconómica de varias formas, inicialmente fue el sector privado y diversas investigadoras aplicando sus propios criterios de investigación. La planificación estatal inicio con la Junta Nacional de

Planificación y Coordinación Económica (Junapla) fue la primera institución que realizó uno de los análisis oficiales de estratificación y en 2004 se creó como la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Eguez & Pérez, 2017). Posteriormente es remplazada y posee entidades adscritas como el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos INEC, el cual es el órgano rector de las estadísticas nacionales para la toma de decisiones de la política pública (INEC, 2011).

En el año 2010 el INEC por primera vez cuenta con una base propia para el estudio, se creó la Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico con el fin de homologar las herramientas de estratificación existentes en el país, así como para cuantificar por primera vez los niveles socioeconómicos en el país. Esta fue aplicada a 9.744 viviendas en cinco ciudades: Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala y Ambato siendo estas las más pobladas del país (INEC et al., 2011). El Nivel Socioeconómico ha sido estudiado en las Instituciones de Educación Superior en otros países como Costa Rica y Estados Unidos en relación con el rendimiento económico de los estudiantes, dando a notar que esta variable ha sido estudiada en las Instituciones de Educación Superior. En el país han realizado estudios y análisis tomando datos ya levantados por el INEC.

Este instrumento es viable para ser aplicado en organizaciones, ya que, para este instrumento la unidad de observación es el hogar y la unidad de análisis es el núcleo familiar entendiéndose este como “grupo de los miembros del hogar conformado por un jefe de núcleo, su pareja legal o en unión de hecho y sus hijos que no pertenezcan a otro núcleo familiar”. Los informantes calificados para llenar las encuestas son el jefe de núcleo o personas mayor de 18 años que esté capacitado para proporcionar información y que habita en la vivienda.

Por tal motivo, la encuesta es aplicable a trabajadores de cualquier organización, así como a los jóvenes estudiantes, ya que, son miembros de un hogar y núcleo familiar

y su edad oscila entre 19 y 24 al ser aplicada solo a aquellos estudiantes que permanecen más de 2 años dentro de la IES. Los estudiantes son mayores de edad y se encuentran totalmente capacitados para dar información de la situación socioeconómica de su hogar (Unidad del Registro Social, 2019).

La Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico Anexo N° 2, está compuesto por 25 interrogantes, divididas en seis dimensiones plasmadas en la Tabla 8; cada una de estas variables cuentan con un sistema de puntuación como se detalla a continuación: características de vivienda 236, nivel de educación 171, actividad económica del hogar 170, posesión de bienes 163, acceso a tecnología 161, hábitos de consumo 99. La definición del nivel socioeconómico se da mediante un índice que se encuentra en un rango entre 0 y 1000 puntos, donde se suman los puntos obtenidos en base a las respuestas dadas. A través de esta estratificación se da a conocer los 5 umbrales de cada uno de los estratos. Siendo estos estratos: alto (A), medio alto (B), medio típico (C+), medio bajo (C-) y bajo (D).

Tabla 8

Grupo socioeconómico en hogares

Nivel	Estrato Social	Umbrales	
		Desde	Hasta
A	Alto	845	1000 pts.
B	Medio Alto	696	845 pts.
C+	Medio típico	535	696 pts.
C-	Medio Bajo	316	535 pts.
D	Bajo	0	316 pts.

Nota. Adaptado de (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)

Aplicación del Instrumento

Inicialmente se determinaron las aulas y los horarios en las que los alumnos de las carreras de ciencias administrativas y humanas reciben regularmente clases y cumplen con los requisitos necesarios para el presente estudio. Es decir, que sean

estudiantes con una permanencia igual o mayor a 2 años dentro de la institución o de cuarto semestre o mayor. Se solicita al señor Rector de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE autorización para realizar las encuestas de cultura organizacional y la encuesta de estratificación del nivel socioeconómico a los estudiantes de las carreras mencionadas. Se realizaron visitas aleatorias a las aulas en el horario vespertino con el objetivo de aplicar las 200 encuestas a los estudiantes.

Durante la aplicación de los cuestionarios se toma en cuenta la norma ética propuesta por Kottow (2005) el cual nos dice que se debe tener el consentimiento voluntario de cada individuo participante, en otras palabras, se debe respetar la libertad de someterse a la realización de instrumentos de evaluación. Al finalizar la aplicación de las encuestas se procede a verificar que cada encuesta contenga datos claros, todos los cuadros se encuentren llenos, comprobando que el estudiante tenga una permanencia de más de dos años en la institución; de las 200 encuestas levantadas se validaron 198. Posteriormente se organiza las encuestas por alumno, se separa por cada curso realizado y se coloca en orden alfabético de acuerdo al apellido. Una vez ordenadas todas las encuestas aplicadas, se enumera cada encuesta para la tabulación.

Con la información recolectada y validada se procede a ingresar a una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 23. Para realizar el análisis e interpretación de datos obtenidos tanto de cultura organizacional como del nivel socioeconómico respectivamente. Se utilizan tablas de frecuencia, coeficiente de correlación de Pearson y nivel de fiabilidad de Alfa de Cronbach. Con todo procedimiento se realizó un análisis correlacional que permite establecer cuál es la relación o asociación entre las variables de estudio, es decir, si se aceptan o rechazan las hipótesis planteadas.

Estadísticos

Alfa de Cronbach

Existen diversas formas para determinar la fiabilidad de los cuestionarios, una de esas formas es a través del Alfa de Cronbach. Siendo este un coeficiente utilizado en cuestionarios con opciones de respuesta en escalas de tipo Likert, que permite medir la validez del mismo, esta medida de fiabilidad se basa en correlacionar Inter elementos promedio que son aplicables a instrumentos con preguntas de varias alternativas de respuesta (Contreras & Gómez , 2018). Por otra parte George y Mallery (2003) señala que la validez es determinar el grado en que un test, constructo teórico o instrumento realmente mide la variable que se desea medir, en otras palabras, el grado en que se obtiene los mismos resultados cuando la medición se repite a las características en las mismas circunstancias, sin cambiar el evento o escenario.

Contreras y Gómez (2018) mencionan que el alfa de Cronbach es una medida de consistencia interna, que mide la correlación entre variables que son parte de una escala, es por ello que cuanto más se aproxime el coeficiente a 1, mayor consistencia tendrán los ítems estudiados. Welch y Comer (1988) mencionado por George y Mallery (2003) recomiendan que para valorar al coeficiente de Cronbach: si el Coeficiente Alfa de Cronbach $>0,9$ será excelente, por lo otro lado si el Coeficiente $> 0,8$ será bueno y será aceptable si el coeficiente $>0,7$.

Coeficiente de Correlación de Pearson

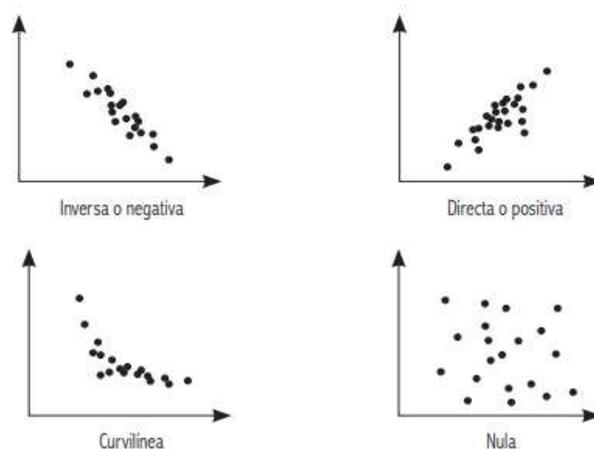
El coeficiente de correlación mide el grado de relación o asociación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas (Fernández S. , 1997). Proporciona información sobre la intensidad y dirección de la relación, es un índice que determina el nivel de covarianza entre diferentes variables relacionadas linealmente (Botella Ausina, Suero Suñe, & Ximénez Gómez, 2012). Se puede clasificar según el tipo de correlaciones como son:

- Lineal o curvilínea donde los puntos se condensan en torno a un alineamiento recta o una curva.
- Positiva o directa se da cuando una variable aumenta y la otra también, y viceversa.
- Negativa o inversa se da cuando aumenta una variable y la otra disminuye, y viceversa.
- Funcional cuando se da una función que permite que todos los valores lo satisfacen.

Se dice que dos variables no se encuentran correlacionadas o es Nula, cuando no existe ninguna relación y los puntos se encuentran dispersos al azar (Mondragón Barrera, 2014).

Figura 12

Tipos de correlaciones



Nota. Tomado de (Mondragón Barrera, 2014)

La interpretación se da de la siguiente manera: en un conjunto de datos este coeficiente de Pearson comprende valores entre -1 y +1. Si el valor es positivo existirá una relación directa entre las variables, es decir, las dos aumentarán al mismo tiempo, algo así (más, más y menos, menos). Por el contrario, si es negativo, la relación es

inversa, la variable disminuye a medida que la otra aumenta (más, menos y menos, más), finalmente si el coeficiente toma el valor +1 o -1 existirá relación lineal perfecta entre las variables. Asimismo, si el valor es 0 no existe relación. Pero se debe tener en cuenta que un valor cero puede indicar que puede existir otra relación no lineal. De acuerdo a la escala de Pearson tenemos relaciones bajas o leves con índices inferiores a +/- 0,3; correlación media o moderada entre +/- 0,3 y +/- 0,6; y mayores a +/- 0,6 se considera como correlación fuerte.

Resultados de la investigación

En el presente capítulo se determinan los datos generales de la muestra encuestada de 198 estudiantes (hombres y mujeres) pertenecientes a las carreras administrativas y humanas, se identifican cuáles son las dimensiones culturales de Denison que predominan en la Universidad de las Fuerzas Armadas y el nivel socioeconómico de los estudiantes, la fiabilidad de los instrumentos utilizados (encuestas). Se realiza una caracterización de la cultura organizacional de los estudiantes, se analizan las correlaciones existentes entre las variables de estudio y finalmente se discuten de los resultados obtenidos y comprobación de hipótesis.

Datos generales del segmento estudiado

En este acápite se presenta la información correspondiente al segmento de estudiantes que componen la muestra de estudio. Por ende, se tiene que, la mayor concentración de estudiante está comprendida entre 20 y 23 años de edad que, representan el 83,8% de la muestra, como se observa en la Tabla 9.

De igual manera, en la Tabla 10 se determina que la mayor participación de estudiantes encuestados se encuentra cursando entre el sexto y noveno nivel, es decir, permanecen en la IES entre 2 y 4,5 años. Por último, se tiene que, el 69,7% de la muestra son mujeres y un 30,3% hombre, tal como muestra en la Tabla 11.

Características generales develadas que permitirán realizar, más adelante, la determinación de algunas relaciones que pueden presentarse con variables de cultura organizacional y/o situación socio-económica.

Tabla 9*Edad de estudiantes en carreras administrativas encuetados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19,00	11	5,6	5,6	5,6
	20,00	29	14,6	14,6	20,2
	21,00	39	19,7	19,7	39,9
	22,00	58	29,3	29,3	69,2
	23,00	40	20,2	20,2	89,4
	24,00	11	5,6	5,6	94,9
	25,00	2	1,0	1,0	96,0
	26,00	1	,5	,5	96,5
	27,00	3	1,5	1,5	98,0
	28,00	1	,5	,5	98,5
	29,00	2	1,0	1,0	99,5
	30,00	1	,5	,5	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 10*Años de permanecia de los estudiantes en la IES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2,00	25	12,6	12,6	12,6
	2,50	4	2,0	2,0	14,6
	3,00	49	24,7	24,7	39,4
	3,50	28	14,1	14,1	53,5
	4,00	58	29,3	29,3	82,8
	4,50	29	14,6	14,6	97,5
	5,00	4	2,0	2,0	99,5
	6,00	1	,5	,5	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 11*Sexo de los estudiantes encuestados en la IES*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	60	30,3	30,3	30,3
	Mujer	138	69,7	69,7	100,0
Total		198	100,0	100,0	

Sin embargo, el investigador Carrillo-Punina (2019), en su tesis doctoral “Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas” determina que, no se presentan relaciones entre el tipo cultural y el género y, tampoco entre el tipo cultural y la edad de los encuestados en ese sector, es decir, la cultura organizacional y sus dimensiones no están en función de género y edad. Es por esto que, en esta investigación se analizará si se presenta algún tipo de relación.

Dimensiones culturales de Denison

La Tipología cultural de Daniel Denison (1996) parte de los supuestos y creencias de la teoría de Shein. Este modelo establece las siguientes dimensiones culturales: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. El modelo de Denison (2012) incluye los denominados -supuestos inconscientes- que, se avizoran en la incidencia de la misión en la sociedad, tipo de bien o servicio, mercado y clientes; reglas verbales y de comportamiento de la verdad, tiempo, espacio y propiedad como pilares para la toma de decisiones; incidencia de la visión en los miembros de la organización; concepción del trabajo y descanso como valores propios de la organización y; naturaleza de las relaciones humanas (Gómez Roldan, 2013; Denison, Hooijberg, Lane y Life 2012; Carrillo-Punina, 2019).

Fiabilidad del instrumento

La validez no es más que el nivel en el cual un instrumento mide una variable que se intenta medir. Por ende, en la presente investigación se evalúa la confianza y validez que tienen los instrumentos utilizados, a saber, la encuesta de cultura organizacional de Daniel Denison (1996) y la encuesta de Estratificación de Nivel Socioeconómico del INEC, mediante la aplicación del Coeficiente Alfa de Cronbach que, produce valores que oscilan entre 0 y 1.

Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Hernández Sampieri & y otros , 2003). Es así que, el valor mínimo aceptable para contar con una fiabilidad fuerte es de 0,7 (Celina & Campo, 2005).

En la Tabla 12 y en la Tabla 13 se exponen los coeficientes Alfa de Cronbach de los instrumentos de estudio, en los que se observa que la Encuesta de Denison tiene más consistencia que la encuesta de nivel socioeconómico, ya que, presenta un valor cercano a uno de 0,934, mientras que el coeficiente del cuestionario de Estratificación del INEC es cercano a 0,7. Además, el número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento, por esto la encuesta de Denison posee 60 preguntas y la de nivel socio económico 25 preguntas. De este modo, el estudio tiene una fiabilidad, confianza y validez en las herramientas aplicadas de recolección de información.

Tabla 12

Alfa de Cronbach _Denison

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,934	60

Tabla 13

Alfa de Cronbach_Estratificación Socioeconómica

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,710	25

Involucramiento

La primera dimensión -involucramiento- se diagnostica a través de los índices de toma de decisiones, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades. El involucramiento se refiere al compromiso que tienen las personas con la organización y se encuentra en función de la efectividad. La percepción sobre el involucramiento que, presentan los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la IES, se describe en los siguientes párrafos.

Toma de decisiones

Daft (2011) define la toma de decisiones como “el proceso de identificar y resolver los problemas suscitados dentro de la organización, considerando caminos alternativos de acción y seleccionando e implantando una opción”. Así mismo el Premio Nobel de Economía Herbert Simon (2002) afirma que la toma de decisiones “es un esfuerzo planeado y cooperativo, donde cada participante posee un papel reconocido que cumplir y obligaciones que ejecutar, estas obligaciones están encaminadas a cumplir los objetivos de la organización, más que satisfacer las preferencias individuales, aunque frecuentemente coinciden ambos”. Por otro lado, se manifiesta que la toma de decisiones es fundamental para la organización en general y la conducta dentro de la misma, surte los medios para ejercer control y permite la cohesión de los sistemas (Kast, 1979).

En el presente estudio se determinan los siguientes resultados, según los estudiantes de las carreras administrativas y humanas encuestados el 65,1% consideran que la generalidad de los miembros en un grupo, están comprometidos con su trabajo como se aprecia en la Tabla 14, por otro lado, en la Tabla 15 el 60,6% de encuestados están de acuerdo en que a menudo la toma de decisiones se realiza en el nivel que dispone la mejor información.

Tabla 14

Los miembros del grupo están involucrados y comprometidos con su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	15	7,6	7,6	8,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	52	26,3	26,3	34,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	108	54,5	54,5	89,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	21	10,6	10,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 15

Las decisiones se toman en el nivel que cuenta con mejor información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	64	32,3	32,3	39,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	85	42,9	42,9	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

A continuación, más de la mitad de los encuestados, es decir, el 51,5% afirma que la información se comparte ampliamente y se puede obtener la que se necesita como se visualiza en la Tabla 16, así también el 61,6% asiente que cada miembro del grupo cree que puede tener un impacto positivo en el mismo conforme a lo visible en la

Tabla 17, dentro de la IES la planificación del trabajo es continua e implica a todos los participantes en el algún grado como se puede apreciar en la Tabla 18 donde el 67,2% de los encuestados esta parcial y completamente de acuerdo con este afirmación.

Tabla 16

El grupo consigue la información que necesita y es compartida ampliamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	27	13,6	13,6	14,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	67	33,8	33,8	48,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	79	39,9	39,9	88,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	23	11,6	11,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 17

Los miembros del grupo perciben que pueden producir un impacto positivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	6,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	63	31,8	31,8	38,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	87	43,9	43,9	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 18

En nuestro trabajo la planificación es continua, es un compromiso compartido donde todos participan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	10	5,1	5,1	5,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	55	27,8	27,8	32,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	92	46,5	46,5	79,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	41	20,7	20,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Trabajo en equipo

El trabajo en el equipo está definido como dos o más personas que trabajan para conseguir una meta en común o conjunta gracias a la colaboración de todos los participantes (Sewell, 1999). No obstante, García (2004) diferencia entre trabajo en grupo y trabajo en equipo, el mismo hace referencia a que un equipo de trabajo es un pequeño número de personas que poseen habilidades complementarias, implicando alcanzar un objetivo en común y donde se responsabilizan mutuamente del cumplimiento de los mismo.

Por otra parte, el trabajo en equipo se considera una competencia muy importante que deben poseer las organizaciones sin importar la razón social en particular, encamina a los miembros de la organización a participar en diversas actividades que antes solo eran realizadas por el líder, hoy en día es ineludible no emplear procesos grupales para optimizar los niveles de participación y productividad dentro de las organizaciones (Malpica, Rossell, & Hoffmann, 2014).

Dentro de la IES se fomentan actividades de cooperación entre los diferentes grupos existentes esto se ve representado en el 67,2% encuestados que está de

acuerdo con esta afirmación la misma se encuentra plasmada en la Tabla 19, de los estudiantes encuestados el 68,7% consideran que el trabajo realizado dentro de su grupo es idéntico al que se da cuando se forma parte de un equipo resultados visibles en la Tabla 20, también en un 59,10% los estudiantes concuerdan que dentro de la IES no se descarga el peso en la dirección sino se acostumbra a realizar las tareas en equipo, resultados plasmados en la Tabla 21.

Tabla 19

Se fomenta la cooperación entre los diferentes grupos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	13	6,6	6,6	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	25,8	25,8	32,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	93	47,0	47,0	79,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	40	20,2	20,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 20

Trabajar en este grupo se asimila al trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	20	10,1	10,1	11,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	39	19,7	19,7	31,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	94	47,5	47,5	78,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	42	21,2	21,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 21

El peso no se descarga en la dirección, sino que se acostumbra a realizar el trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	13	6,6	6,6	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	67	33,8	33,8	40,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	90	45,5	45,5	86,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	27	13,6	13,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

En la Tabla 22 se puede divisar que el 49% de estudiantes encuestados coinciden en que los grupos son los pilares fundamentales de la IES. El trabajo a realizar se organiza de modo que, cada persona entiende la importancia que existe entre su trabajo y los objetivos que persigue la IES, como se puede apreciar en la Tabla 23 los estudiantes encuestados están parcial y completamente de acuerdo con esta afirmación en un 63,70%.

Tabla 22

Los grupos son los pilares fundamentales de esta organización, mas "NO" los individuos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	26	13,1	13,1	14,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	72	36,4	36,4	51,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	62	31,3	31,3	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 23

Cada persona identifica el aporte individual de su trabajo a los objetivos de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	15	7,6	7,6	8,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	55	27,8	27,8	36,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	91	46,0	46,0	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Desarrollo de capacidades

El desarrollo es un proceso mediante el cual un individuo expande las capacidades adquiridas o de las cuales goza (Sen, 1999), haciendo hincapié en las capacidades, ya que, a estas se atribuyen las posibilidades de los individuos para alcanzar un desempeño meritorio. Por consiguiente, el desarrollo de capacidades se define como el proceso mediante el cual personas, grupos y organizaciones enriquecen sus habilidades para llevar a cabo sus ocupaciones y lograr los resultados deseados a lo largo del tiempo, destacando así que el desarrollo de capacidades es principalmente un proceso de desarrollo interno y crecimiento donde los esfuerzos realizados deben verse reflejados en la obtención de resultados (Morgan, 1997).

De los resultados dados en base a los estudiantes encuestados el 56% se encuentra parcial y completamente de acuerdo en que la autoridad es delegada a las personas permitiendo que estas actúen por sí mismas dentro de la IES como se visualiza en la Tabla 24, a los futuros líderes se les otorga capacitación esto concuerda

el 45,9% de los estudiantes encuestados como se aprecia en la Tabla 25. La Tabla 26 nos permite valorar que más de la mitad de los encuestados, es decir, el 52,1% coincide que la IES invierte consecutivamente en el perfeccionamiento de las capacidades de sus miembros.

Tabla 24

La autoridad se faculta de modo que las personas puedan desenvolverse por sí mismas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	17	8,6	8,6	10,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	66	33,3	33,3	43,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	82	41,4	41,4	85,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	29	14,6	14,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 25

Se brinda capacitación a los futuros líderes de grupo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	9	4,5	4,5	4,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	30	15,2	15,2	19,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	68	34,3	34,3	54,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	63	31,8	31,8	85,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	28	14,1	14,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 26

La empresa invierte en el desarrollo de capacidades de sus miembros de forma continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	23	11,6	11,6	13,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	69	34,8	34,8	48,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	70	35,4	35,4	83,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	33	16,7	16,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Como se encuentra plasmado en la Tabla 27 el 73,3% de los estudiantes encuestados está de acuerdo en que el desarrollo de capacidades dentro de la IES es visto como una ventaja competitiva existente dentro de la misma, por otro lado en toda organización a menudo existen problemas como convienen los encuestados en un 52,5% que se encuentran parcial y completamente de acuerdo, debido a que los miembros de la IES no disponen de las habilidades necesarias para realizar el trabajo como se puede visualizar en la Tabla 28.

Tabla 27

Se considera la capacidad de las personas como fuente de ventaja competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	45	22,7	22,7	26,8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE DE ACUERDO	94	47,5	47,5	74,2
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	51	25,8	25,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 28

Frecuentemente se suscitan problemas por falta de habilidades necesarias al realizar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	3,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	27	13,6	13,6	17,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	60	30,3	30,3	47,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	78	39,4	39,4	86,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	26	13,1	13,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Consistencia

Por su lado, la dimensión -consistencia- se compone de integración, coordinación y control que, permiten el gobierno de la organización y el desarrollo de valores y creencias compartidas. La consistencia se diagnostica mediante valores centrales, acuerdos, coordinación e integración.

Valores

Moreno y Mitrece (1996) alegan que los valores son prioridades características que evidencian el mundo interno de las personas y se exteriorizan en su comportamiento. Así como también lo define Stern (1994) quien sostiene que los

valores son ejes fundamentales que conducen la vida de las personas y constituye también la base del comportamiento. También los valores son considerados presunciones o principios que orientan la vida, invulnerables ante cambios y finalmente el eje principal sobre el cual giran las creencias del ser humano (Rokeach, 1962).

De la aplicación de la encuesta de Denison a los estudiantes encuestados se encuentran parcial y completamente de acuerdo con la variable valores: el 47% en relación a que, los líderes y directores de la IES ponen en práctica lo que pregonan apreciable en la Tabla 29; el 47,5% piensan que, dentro de la IES existe un estilo específico de dirección característico conformado por un conjunto de prácticas determinadas evidente en la Tabla 30.

Tabla 29

Tanto directores como líderes ponen en práctica lo que pregonan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	3,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	33	16,7	16,7	20,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	65	32,8	32,8	53,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	73	36,9	36,9	89,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	20	10,1	10,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 30

Se reconoce que existe un estilo de dirección característico con prácticas específicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	14	7,1	7,1	7,6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	89	44,9	44,9	52,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	84	42,4	42,4	94,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	10	5,1	5,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

No obstante, el 67,2% menciona que, ellos se conducen dentro de la IES gracias a la existencia de valores claros y consistentes dentro de la IES como se muestra en la Tabla 31. Así mismo, el ignorar estos valores ocasiona problemas, concuerdan el 70,7% de los encuestados como indica la Tabla 32; el 80,3% coincide en conocer que dentro de la IES existe un código de ética que guía el comportamiento de los estudiantes y permite distinguir lo correcto, como se visualiza en la Tabla 33.

Tabla 31

Existen valores claros y consistentes que rigen la conducta dentro de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	9	4,5	4,5	5,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	55	27,8	27,8	32,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	92	46,5	46,5	79,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	41	20,7	20,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 32

Desconocer los valores fundamentales del grupo produce problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	14	7,1	7,1	8,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	42	21,2	21,2	29,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	71	35,9	35,9	65,2
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	69	34,8	34,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 33

Se reconoce la existencia de un código de ética que guía el comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	31	15,7	15,7	19,7
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	74	37,4	37,4	57,1
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	85	42,9	42,9	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Acuerdos

Un acuerdo es una resolución tomada por órganos colegiados de sociedades, asociaciones, fundaciones o corporaciones, se llevará a cabo siempre y cuando se considere los asistentes de acuerdo a las normas correspondientes y los temas a tratar

(Real Academia Española, s.f.). En Derecho se puede definir un acuerdo como la decisión tomada dentro de una junta, asamblea o tribunal, así como también se lo denomina como una resolución, tratado o pacto (Enciclopedia Jurídica, s.f.).

Los estudiantes encuestados se hallan parcial y completamente de acuerdo: el 56,1% en que si se dan desacuerdos dentro de la IES se buscara fuertemente una solución donde todos ganen plasmado en la Tabla 34; el 47,5% considera que en el grupo existe una cultura «fuerte» como se visualiza en la Tabla 35, por otro lado, como se puede contemplar en la Tabla 36 el 48% coincide en que dentro de la IES resulta fácil llegar a un consensó en cuanto se trate de temas difíciles. En la Tabla 37 es notable que los estudiantes en un 58,1% concuerdan que existen continuamente dificultades para llegar a acuerdos en temas claves a tratar, por el contrario, el 60,1% de encuestados manifiesta que, si existen acuerdos, pero en relación a la forma correcta o incorrecta de realizar las cosas, visibles en la Tabla 38.

Tabla 34

Se busca soluciones que permitan llegar acuerdos, cuando existen desacuerdos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	6	3,0	3,0	3,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	19	9,6	9,6	12,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	62	31,3	31,3	43,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	97	49,0	49,0	92,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	14	7,1	7,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 35*El grupo posee una cultura propia y diferenciada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	13	6,6	6,6	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	84	42,4	42,4	49,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	72	36,4	36,4	85,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	28	14,1	14,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 36*Se logran consensos fácilmente, aun en temas difíciles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	25	12,6	12,6	14,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	74	37,4	37,4	52,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	77	38,9	38,9	90,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	18	9,1	9,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 37

Frecuentemente existen dificultades para lograr acuerdo en temas claves

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	30	15,2	15,2	17,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	49	24,7	24,7	41,9
Válido	PARCIALMENTE DE ACUERDO	99	50,0	50,0	91,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	8,1	8,1	100,0
Total		198	100,0	100,0	

Tabla 38

Existen acuerdos sobre la forma de realizar las cosas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	8	4,0	4,0	5,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	68	34,3	34,3	39,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	81	40,9	40,9	80,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	38	19,2	19,2	100,0
Total		198	100,0	100,0	

Coordinación e integración

Son dos términos que se complementan debido a que coordinar hace referencia a unir o juntar dos o más cosas u objetos buscando formar una unidad o un conjunto equilibrado, así mismo la integración consiste en forman un todo con las partes faltantes o a su vez lograr que una persona forme parte de un todo refiriéndose de esta forma a

una empresa, sociedad, grupo, entorno, entre otros (Real Academia Española, s.f.). Por ello la coordinación e integración permite que los individuos dentro de la organización a la que pertenecen sientan que forman parte de la misma.

Dentro de la IES la forma de trabajar es consistente y predecible, afirmación plasmada en la Tabla 39 donde el 69,7% encuestados está parcial y completamente acuerdo con esta afirmación, de los estudiantes encuestados el 64,2% señala que las personas pertenecientes a diferentes grupos dentro de la IES poseen una perspectiva común, resultados visibles en la Tabla 40, también los estudiantes encuestados se encuentran parcial y completamente de acuerdo en un 59,10% debido a que dentro de la IES resulta sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos existentes, resultados plasmado en la Tabla 41.

La Tabla 42 muestra que el 48,5% de estudiantes encuestados concuerdan que al trabajar con alguien de otro grupo dentro de la IES se asimila a trabajar con una persona ajena a la organización también llamada IES. Existe una correcta alineación de los objetivos de la IES entre los diferentes niveles jerárquicos, como se puede apreciar en la Tabla 43 los estudiantes encuestados están parcial y completamente de acuerdo con esta afirmación en un 53,1%.

Tabla 39

El modo del trabajar del grupo es firme y previsible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	9	4,5	4,5	4,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	25,8	25,8	30,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	96	48,5	48,5	78,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	42	21,2	21,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 40

Los distintos grupos de esta organización cuentan con enfoques y perspectivas comunes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	6,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	59	29,8	29,8	35,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	94	47,5	47,5	83,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	33	16,7	16,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 41

Los diferentes grupos de esta organización cuentan con habilidades para coordinar proyectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	37	18,7	18,7	20,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	71	35,9	35,9	56,6
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	70	35,4	35,4	91,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	16	8,1	8,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 42

Trabajar con una persona de otro equipo de la organización se asemeja al trabajo realizado con una persona de otra organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	5	2,5	2,5	2,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	25	12,6	12,6	15,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	72	36,4	36,4	51,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	70	35,4	35,4	86,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	26	13,1	13,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 43

Se da una correcta alineación de objetivos entre los distintos niveles jerárquicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	19	9,6	9,6	11,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	71	35,9	35,9	47,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	74	37,4	37,4	84,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	31	15,7	15,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Adaptabilidad

Precisamente, la dimensión de adaptabilidad evalúa la capacidad que tiene la organización para responder a los cambios externos e internos y, se fundamenta en los índices de creación del cambio, enfoque en el cliente y aprendizaje organizacional.

Orientación al cambio

Al hablar de orientación nos referimos a actividades que incluyen la información, asesoramiento, evaluación de competencia, enseñanza en la toma de decisiones, y capacitación a personas de cualquier edad que promueven y aspiran al cambio (Martínez P. , 2011). El cambio es el tránsito de una etapa a otro diferente, siendo esto algo que no siempre está planificado aparece por la dinámica de las cosas, por lo que, una adecuada orientación debe ser firme ante el cambio, intentar que afecte en un mínimo grado y adaptarse rápidamente, por lo que, es necesario transformar la cultura organizacional a una actitud de flexibilidad y adaptabilidad de identificación al cambio como ventaja competitiva (Adán , 2018).

Por lo expuesto en la pregunta de la Tabla 44 “Existe flexibilidad y facilidad en los procedimientos de las actividades” el 51% de los encuestados respondieron que están parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo, en la Tabla 45 el 55,5% de los estudiantes participantes están de acuerdo en que “La universidad responde bien a los cambios del entorno”. De otra manera existe un 63,6% que concuerda que la IES se adapta continuamente a nuevas y mejores formas de hacer las cosas, este ítem está expuesto en la Tabla 46.

Tabla 44

Existe flexibilidad y facilidad en los procedimientos de las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	6	3,0	3,0	3,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	37	18,7	18,7	21,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	54	27,3	27,3	49,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	78	39,4	39,4	88,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	23	11,6	11,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 45

Respondemos apropiadamente a los cambios que se dan en el entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	25	12,6	12,6	13,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	61	30,8	30,8	44,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	83	41,9	41,9	86,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	27	13,6	13,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 46

La empresa se adapta a nuevas y mejores formas de hacer las cosas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	15	7,6	7,6	9,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	54	27,3	27,3	36,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	99	50,0	50,0	86,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	27	13,6	13,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

En relación al estudio realizado a los estudiantes de las carreras administrativas y humanas, el 58,1% concuerdan con: Los intentos de realizar cambios pueden generar resistencia por parte del equipo. De igual forma el 55,1% participantes de la IES están de acuerdo en que los diferentes grupos de esta universidad cooperan a menudo para introducir cambios. Tal como se muestran en la Tabla 47 y la Tabla 48, respectivamente.

Tabla 47*Existe resistencia al cambio por parte del equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	5	2,5	2,5	2,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	20	10,1	10,1	12,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	58	29,3	29,3	41,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	91	46,0	46,0	87,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	24	12,1	12,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 48*Los grupos de la organización cooperan para introducir cambios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	21	10,6	10,6	12,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	65	32,8	32,8	44,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	91	46,0	46,0	90,9
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	18	9,1	9,1	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Orientación al cliente

Narver y Staler (1990) exponen que es el conocimiento del mercado meta, es decir, de los compradores potenciales de una empresa, permitiendo la creación de valor continuamente. Por lo que, se necesita que los vendedores conozcan cada una de las necesidades de los clientes. En resumen, la orientación al cliente se refiere a la forma en que las empresas identifican a sus clientes y descubre la mejor manera de servirlos.

Como resultado de conocer mejor al cliente en función de su valor, ayuda a las organizaciones a visibilizar las oportunidades del mercado, a mejorar sus procesos y la asignación de recursos (Hortinha, Lages, & Lages, 2011). De acuerdo al Centro Europeo de Posgrados (Centro Europeo de Posgrados) la orientación al cliente, es la actitud constante de la organización para descubrir y satisfacer, las prioridades y necesidades de sus clientes internos y externos.

El resultado de la Tabla 49: Aquellas recomendaciones y observaciones que realizan los estudiantes llevan frecuentemente a introducir cambios. Se presentó que el 57,1% concuerdan con la afirmación de la siguiente manera parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo. El 52% con “La información sobre nuestros estudiantes influye en nuestras decisiones”, tal como se muestra en la Tabla 50. Y el 61,1% de acuerdo a la Tabla 51: Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno.

Tabla 49

Aquellas recomendaciones y observaciones que realizan los clientes llevan frecuentemente a introducir cambios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	6	3,0	3,0	3,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	28	14,1	14,1	17,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	25,8	25,8	42,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	76	38,4	38,4	81,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	37	18,7	18,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 50

La información de los clientes influye en las decisiones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	3,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	35	17,7	17,7	21,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	53	26,8	26,8	48,0
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	69	34,8	34,8	82,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	34	17,2	17,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 51

Todos en la organización comprenden los deseos de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	21	10,6	10,6	12,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	52	26,3	26,3	38,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	88	44,4	44,4	83,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	33	16,7	16,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

En cuanto a la Tabla 52 se describe la pregunta: las decisiones tomadas por la IES con frecuencia ignoran los intereses de los alumnos, por lo que, el 44,9% de los participantes encuestados están parcial y completamente de acuerdo. De igual forma los resultados en relación a si en la Universidad fomentamos el contacto directo de los que conforman el personal universitario con los estudiantes, fue 58,6%. Descrito en la Tabla 53.

Tabla 52*Frecuentemente nuestras decisiones ignoran los intereses de los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	9	4,5	4,5	4,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	33	16,7	16,7	21,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	67	33,8	33,8	55,1
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	66	33,3	33,3	88,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	23	11,6	11,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 53*Fomentamos el contacto directo con los clientes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	5	2,5	2,5	2,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	27	13,6	13,6	16,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	50	25,3	25,3	41,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	81	40,9	40,9	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Aprendizaje organizativo

De acuerdo a la definición planteada por Fernández (1990) en el diccionario de recursos humanos, afirma que el aprendizaje organizacional es una habilidad consistente de la organización, la cual permite crear, transferir y alcanzar conocimientos. Lo que da como resultado un cambio en el comportamiento

organizacional, mismo que puede fundamentar en la modificación de las reglas, procedimientos existentes, así como también un cambio en los objetivos, políticas, normas, o también modificación de principios y valores que son fundamentales en las organizaciones.

Por otro lado, el mismo autor Fernández (1990) menciona que el aprendizaje organizacional es un proceso por el cual todas las entidades ya sean pequeñas o grandes, públicas o privadas, obtienen y crean conocimiento por medio de su recurso humano, para convertirlo en conocimiento institucional permitiendo a la organización adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.

El porcentaje de participantes que están parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo con si, dentro de la IES se considera al fracaso como una oportunidad para formarse y mejorar, es del 82,9%. Mientras que el 81,8% de los alumnos participantes concuerdan que: La innovación es algo que fomenta la universidad. Evidenciándolo en la Tabla 54. y en la Tabla 55. Y un 64,1% con la siguiente pregunta: Muchas ideas se pierden por el camino. En la Tabla 56.

Tabla 54

El fracaso es una oportunidad que nos permite aprender y mejorar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	6	3,0	3,0	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	13,1	13,1	17,2
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	90	45,5	45,5	62,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	74	37,4	37,4	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 55*La empresa fomenta el riesgo a innovar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	10	5,1	5,1	6,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	11,6	11,6	18,2
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	78	39,4	39,4	57,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	84	42,4	42,4	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 56*Varias ideas desaparecen en el camino*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	11	5,6	5,6	7,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	56	28,3	28,3	35,9
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	88	44,4	44,4	80,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	39	19,7	19,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Según los resultados obtenidos de la Tabla 57. Correspondiente a la variable “El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano” los participantes acuerdan en un 85,8%, dentro del análisis los resultados de: “La comunidad universitaria se asegura de que en todo momento las actividades que realiza la mano izquierda sepa la mano derecha” es del 64,6% misma que esta descrita en la Tabla 58.

Tabla 57

El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	23	11,6	11,6	14,1
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	82	41,4	41,4	55,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	88	44,4	44,4	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 58

Nos aseguramos de que las actividades que realiza la mano izquierda sepa la mano derecha

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	5	2,5	2,5	2,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	8,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	53	26,8	26,8	35,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	81	40,9	40,9	76,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	47	23,7	23,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Misión

Finalmente, la dimensión -misión- identifica la orientación a largo plazo que tiene la organización hacia la sociedad, clientes y miembros. La misión se diagnostica mediante los índices de dirección, intención estratégica, metas, objetivos y visión.

Dirección y propósito estratégico

La dirección es un componente de la administración, con el fin de coordinar los recursos humanos de las organizaciones, implica que un individuo con autoridad genere liderazgo, motivación, cambio y creatividad (Ruiz P. , 2012). Hernández (2006) mencionan que la dirección es cumplir con las tareas planteadas, el administrador forma tono de su empresa. Por otro lado, los propósitos u objetivos estratégicos marcan la ubicación en la que se quiere llegar al largo plazo, mismos que conllevan riesgos y resultados, por lo que, representan los triunfos necesarios para obtener la posición deseada (Grant, 1996). Adicionalmente el Centro Europeo de posgrados (2020) añade que los objetivos estratégicos están entre la visión y misión de la organización, por lo que, se deben establecer de manera precisa, clara, y comprensible, y serán alcanzados a través de las estrategias de acción.

Los estudiantes respondieron a la pregunta “Esta universidad posee un proyecto y orientación a largo plazo” en un 82,8% de la siguiente forma parcialmente de acuerdo en un 44,9% y completamente de acuerdo en un 37,9%, misma que se describe en la Tabla 59. En cuanto a la Tabla 60, el 69,8% de los alumnos pertenecientes al estudio concuerda que la estrategia de la universidad sirve de ejemplo a otras Instituciones de Educación Superior.

Tabla 59*La organización mantiene la dirección y metas a largo plazo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	2,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	30	15,2	15,2	17,2
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	89	44,9	44,9	62,1
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	75	37,9	37,9	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 60*Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	3,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	55	27,8	27,8	30,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	77	38,9	38,9	69,7
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	60	30,3	30,3	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

En relación a la pregunta de la Tabla 61, el 82,4% de los participantes concuerda que La Institución de Educación Superior posee una misión clara que le da sentido y rumbo al trabajo realizado dentro de la IES, de igual forma el 73,8% de los alumnos encuestados afirman que la Universidad tiene una clara estrategia de cara al futuro, ítem descrito en la Tabla 62. Y el 45,4% de los estudiantes concuerdan que La orientación estratégica no les resulta clara, así como se muestra en la Tabla 63.

Tabla 61*La misión clara de la organización provee sentido y rumbo fijo al trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	5	2,5	2,5	3,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29	14,6	14,6	17,7
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	91	46,0	46,0	63,6
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	72	36,4	36,4	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 62*Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	1	,5	,5	,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	4,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	44	22,2	22,2	26,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	90	45,5	45,5	71,7
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	56	28,3	28,3	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 63

La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	6,1
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	34	17,2	17,2	23,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	62	31,3	31,3	54,5
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	61	30,8	30,8	85,4
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	29	14,6	14,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Metas y objetivos

Las metas son los componentes esenciales para elaborar el presente y el futuro que las organizaciones desean, son amplias declaraciones de los propósitos de cada una de las áreas que se necesita para alcanzar el futuro deseado, por lo que, son definidas y claras. Adicionalmente, unen el vacío que existe entre el futuro y el presente de las organizaciones, por lo que también son usadas para medir el progreso organizacional. Ahora bien, cuando mencionamos a los objetivos son los resultados deseados y medibles de una empresa, mismos que describen la forma en que la organización fijará su existo alcanzando cada meta (Leonard, Goodstein, & Nolan, 1998).

Los estudiantes que han sido encuestados están parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo en un 73,8% que dentro de la IES “Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir” mismo que se encuentra en la Tabla 64. De acuerdo al ítem descrito en la Tabla 65: Los líderes y directores universitarios fijan metas ambiciosas pero realistas, los participantes concuerdan en 62,6% con la misma.

Adicionalmente el 65,7% acepta que “La Dirección universitaria nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar” descrito en la Tabla 66.

Comparamos continuamente nuestro progreso de la universidad con los objetivos fijados, en este ítem los alumnos encuestados respondieron, parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo en 70,2% tal como indica la Tabla 67. El 67,1% de los estudiantes participantes en el estudio creen que: La comunidad universitaria comprende aquello que se debe hacer para poseer éxito en el largo plazo, como se muestra en la Tabla 68.

Tabla 64

Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	3,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	45	22,7	22,7	26,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	93	47,0	47,0	73,2
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	53	26,8	26,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 65

Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	9	4,5	4,5	6,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	62	31,3	31,3	37,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	89	44,9	44,9	82,3
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	35	17,7	17,7	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 66

La comunicación de la dirección es clara y efectiva de los objetivos que se intenta lograr

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	11	5,6	5,6	5,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	57	28,8	28,8	34,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	90	45,5	45,5	79,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	40	20,2	20,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 67

Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	4	2,0	2,0	2,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	14	7,1	7,1	9,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	41	20,7	20,7	29,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	101	51,0	51,0	80,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	38	19,2	19,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 68

Los integrantes entienden lo que se debe hacer para ser exitosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	14	7,1	7,1	8,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	49	24,7	24,7	32,8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	PARCIALMENTE DE ACUERDO	87	43,9	43,9	76,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	46	23,2	23,2	100,0
Total		198	100,0	100,0	

Visión

La visión es el camino para el futuro que se ha planteado Quigley (1993) por lo tanto, la visión es lo que se desea para la empresa en el futuro, con respecto a su competencia, o aspiración (Gerry & Kevan, 2003). En ese sentido la visión debe ser lo bastante ambiciosa para motivar y ser lo suficientemente comprensiva para ser aceptada por cada individuo y finalmente lo suficientemente realista para asegurar a los accionistas la rentabilidad de la inversión. Entonces la visión es el núcleo central de la cultura y la planificación estratégica (Dolan, García, & Bonnie, 2006).

Los estudiantes de la IES de las carreras administrativas y humanas participantes en el estudio, respondieron que están parcialmente de acuerdo y completamente de acuerdo en un total de 74,2%, que dentro de la universidad tenemos una visión compartida de cómo será la está en el futuro, descrito en la Tabla 69: De igual forma los directivos y los líderes tienen una perspectiva a largo plazo, que se encuentra en la Tabla 70. Obtuvo el 73,8%.

Tabla 69

Todos los integrantes de la organización mantienen una visión compartida del futuro de la misma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	11	5,6	5,6	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	37	18,7	18,7	25,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	99	50,0	50,0	75,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	48	24,2	24,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 70

Identificación de la perspectiva de los líderes y directores con la visión a largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	3	1,5	1,5	1,5
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	7	3,5	3,5	5,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	42	21,2	21,2	26,3
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	93	47,0	47,0	73,2
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	53	26,8	26,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

En cuanto a la Tabla 71 el 71,2% está de acuerdo en que “El cumplimiento de metas a corto plazo implica frecuentemente la visión a largo plazo”. Igual que en la Tabla 72: nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros, con el 71,2%, para la variable “Podemos satisfacer las demandas de la comunidad universitaria a corto plazo sin implicar nuestro enfoque a largo plazo”, en un 64,6% como aparece en la Tabla 73.

Tabla 71

La visión a largo plazo se ve comprometida por la consecución de metas a corto plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	11	5,6	5,6	6,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	44	22,2	22,2	28,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	97	49,0	49,0	77,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	44	22,2	22,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 72

Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	12	6,1	6,1	7,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	43	21,7	21,7	28,8
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	84	42,4	42,4	71,2
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	57	28,8	28,8	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Tabla 73

La organización atiende las demandas a corto plazo sin arriesgar el largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO	2	1,0	1,0	1,0
	PARCIALMENTE EN DESACUERDO	17	8,6	8,6	9,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	51	25,8	25,8	35,4
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	88	44,4	44,4	79,8
	COMPLETAMENTE DE ACUERDO	40	20,2	20,2	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Dimensiones de Cultura Organizacional

De acuerdo a la información anteriormente levantada tenemos un resumen de los resultados por dimensión de la cultura organizacional presente en los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Lo cual se realizó con promedios de las respuestas obtenidas de cada pregunta. Representado a continuación en la Figura 14

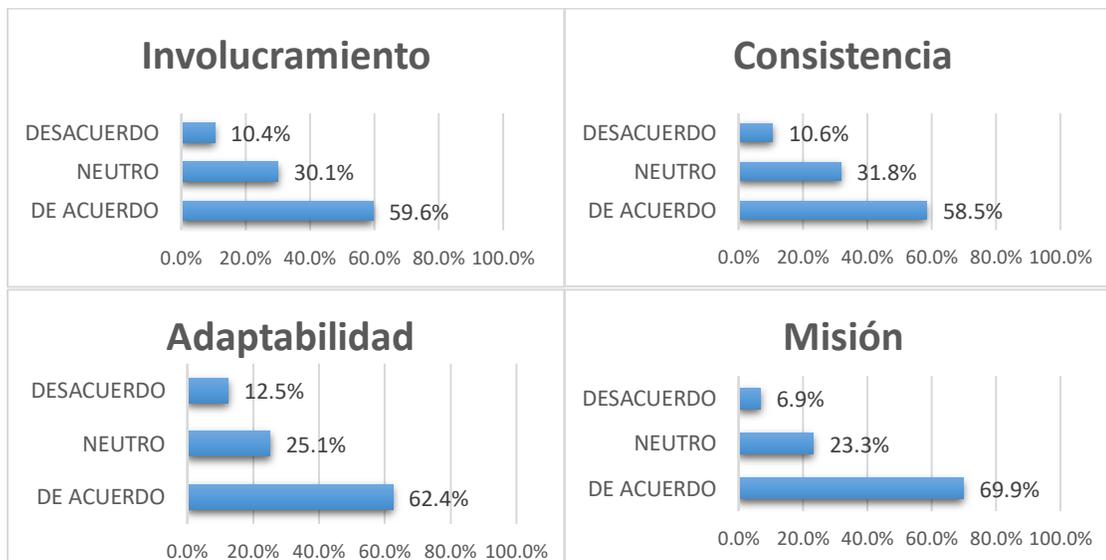
En la dimensión involucramiento el 59,57% de los estudiantes están de acuerdo, en que cada uno de los integrantes están comprometidos con su trabajo, trabajan en equipo lo cual genera cooperación hacia el logro de los objetivos comunes, sienten un alto grado de pertenencia por la institución. Consistencia; el 58,47% opinaron que están de acuerdo, en que las acciones de las personas se basan en valores, se logran acuerdos y los diferentes departamentos trabajan conjuntamente para alcanzar los objetivos.

Dentro de la Adaptabilidad, el 62,41% de los estudiantes consideran que la universidad se adapta al entorno externo, convierte la información en oportunidades y puede introducir cambios. Pero la dimensión que más resalta es Misión; el 69,87% estuvieron de acuerdo en que la institución tiene una misión clara del futuro, por lo que

las metas, objetivos y estrategias están bien definidas. En consecuencia, que la opinión de los encuestados es favorable a cada dimensión por lo tanto se considera que la cultura organizacional es fuerte.

Figura 13

Resultados de la Cultura Organizacional por Dimensiones



Caracterización de la cultura organizacional de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas desde la percepción del estudiante

Conforme a los resultados expresados, se determinan las características predominantes en la cultura organizacional de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE también nombrada IES desde la perspectiva de los estudiantes encuestados de las carreras administrativas y humanas.

Los miembros del grupo están muy comprometidos con su trabajo y por consiguiente cada miembro del grupo cree que puede tener un impacto positivo en el grupo, con frecuencia las decisiones se toman en aquellos niveles que disponen de

información excelente, por esta razón la información es ampliamente compartida y es posible conseguir la información que sea necesaria, también dentro de la IES la planificación del trabajo es continua e implica a todos los participantes en algún grado dentro del grupo.

Dentro de la IES se fomentan actividades de cooperación entre los diferentes grupos existentes, el trabajo realizado dentro de un grupo es idéntico al que se da cuando se forma parte de un equipo, además los estudiantes concuerdan que dentro de la IES no se acostumbra a descargar el peso de la dirección, sino que las tareas se realizan en equipo. El trabajo a realizar se organiza de modo que, cada persona entiende la importancia que existe entre su trabajo y los objetivos que persigue la IES, sin embargo, no se considera el trabajo en equipo como pilar fundamental en las actividades llevadas a cabo dentro de la IES.

El desarrollo de capacidades dentro de la IES es visto como una ventaja competitiva existente dentro de la misma que permite la obtención de resultados, a pesar de ello las personas consideran que los líderes no cuentan con capacitación y por consiguiente los miembros de la IES no disponen de las habilidades necesarias para realizar el trabajo. Pero, sin embargo, más de mitad de encuestados concuerda en que la IES invierte consecutivamente en el perfeccionamiento de las capacidades de sus miembros, dando a notar que, se invierte buscando mantener la competitividad de la organización y las nuevas oportunidades. Adicionalmente la autoridad es delegada permitiendo que las personas actúen por sí mismas desarrollando así sus habilidades y conocimiento.

Los miembros de la IES se conducen dentro de la misma gracias a la existencia de valores claros y consistentes, pero también por la existencia de un código de ética que guía el comportamiento y permite conocer que es lo correcto; están conscientes que el ignorar los valores ocasiona problemas. Los líderes y directores de la IES no

ponen en práctica lo que pregonan y tampoco cuenta con un estilo específico de dirección característico con prácticas determinadas.

Si se dan desacuerdos dentro de la IES se busca rápidamente una solución donde todos ganen, a pesar de ello existen dificultades para llegar a acuerdos u consensos en temas claves a tratar, más esto no sucede, cuando se tratan temas relacionados a la forma correcta o incorrecta de realizar las cosas. En la IES la forma de trabajar es consistente y predecible, las personas pertenecientes a diferentes grupos dentro de la IES poseen una perspectiva común, por lo cual resulta sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos existentes.

Las acciones realizadas dentro de la universidad son fácilmente cambiables y flexibles, por lo que existe buena respuesta ante los cambios del entorno y se adaptan continuamente a nuevas formas de hacer las cosas. En algunos casos los intentos de realizar cambios pueden generar una resistencia en la comunidad universitaria. Pero los grupos formados dentro de IES frecuentemente cooperan para introducir cambios. Las observaciones y recomendaciones de los estudiantes conducen a cambios e intervienen en la toma de decisiones. Los integrantes de la comunidad universitaria entienden los deseos y necesidades del entorno, y se fomenta el contacto directo de todo el personal de la universidad con los estudiantes.

Los estudiantes de las carreras administrativas y humanas consideran el fracaso como la oportunidad de aprender y mejorar. Es por ello que la innovación se fomenta en la universidad, pero aun así existen muchas ideas que se pierden en el camino, por lo que aprender forma parte de los objetivos importantes en el trabajo diario, asimismo se aseguran que la mano derecha conoce lo que está haciendo la izquierda. Dentro del análisis se determinó que la IES tiene un proyecto y orientación a largo plazo, una estrategia para el futuro y sirve de ejemplo para otras universidades, una misión clara que le otorga rumbo al trabajo.

Existen acuerdos sobre las metas que se van a conseguir; es por ello que los líderes y directores universitarios establecen metas ambiciosas pero realistas, y es la dirección quien conduce hacia los objetivos, comparando continuamente el progreso con los objetivos planteados. Cada uno de los integrantes universitarios comprenden lo que se debe hacer para tener éxito en el largo plazo. Todos tienen una visión compartida de la universidad en el futuro, y es así que los líderes y directores mantienen la perspectiva a largo plazo. Siendo la visión universitaria la que genera entusiasmo y motivación entre todos, de tal forma que se logra satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer la visión a largo plazo.

Situación Socioeconómica Estudiantes de las Carreras Administrativas

Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE

La estratificación social identificada en los estudiantes se encuentra en mayor concentración en los niveles medio típico y medio alto con las siguientes ponderaciones 33,3% y 49,5% respectivamente, como se muestra en la Tabla 74, los alumnos pertenecientes al estrato económico alto, están representados por el 13,6%. Por otra parte, al nivel medio bajo tan solo corresponde al 3,5%. Y finalmente dentro del alcance del análisis no existen estudiantes con situación socioeconómica baja.

Tabla 74

Grupos sociales estudiantes de carreras administrativas IES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio bajo	7	3,5	3,5	3,5
	Medio típico	66	33,3	33,3	36,9
	Medio alto	98	49,5	49,5	86,4
	Alto	27	13,6	13,6	100,0
	Total	198	100,0	100,0	

Correlaciones entre Dimensiones Culturales y Nivel Socioeconómico de estudiantes de las Carreras Administrativas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Involucramiento y Nivel socioeconómico

Se develan correlaciones bajas entre algunos elementos de la dimensión Involucramiento y los grupos sociales a los que pertenecen los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, específicamente, en las variables de Trabajo en equipo y Desarrollo de capacidades que se expresan en la Tabla 76 y en la Tabla 77. Mientras que en la Tabla 75 que, comprende la variable Toma de decisiones no se identifican correlaciones. Así, se describen los siguientes hallazgos:

Trabajo en Equipo y Grupos sociales

Existe una relación baja inversa entre “El peso no es descargado en la dirección, sino que se acostumbra a realizar el trabajo en equipo” y los estratos sociales. Es decir, las tareas en equipo aumentan levemente cuando los miembros del equipo son de grupos sociales medio típico y medio bajo y, las tareas en equipo disminuyen levemente cuando los miembros del equipo pertenecen a grupos sociales altos y medio altos.

Se presenta una leve relación inversa entre “Los grupos son los pilares fundamentales de esta organización, más “NO” los individuos” y los grupos sociales. Es decir, cuanto más altos son los grupos sociales disminuye levemente la percepción que los grupos representan los pilares de la organización, siendo los individuos los principales pilares, mientras que, cuando las clases sociales son medio típicas y medio bajas aumenta levemente la percepción que son los grupos los pilares principales de la organización y no los individuos.

Desarrollo de capacidades y Grupos sociales

Los resultados indican que, existe una baja relación inversa entre “Frecuentemente se suscitan problemas por la falta de habilidades necesarias al realizar el trabajo” y los grupos sociales, es decir, cuanto más alto es el grupo social se reduce levemente la percepción de que no se cuenta con habilidades necesarias para hacer el trabajo y resolver problemas y, cuanto más baja es la clase social aumenta levemente la percepción de que el grupo no cuenta con las habilidades para realizar tareas y resolver problemas.

Tabla 75

Correlación entre Toma de decisiones y Grupo social

Toma de decisiones / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Los miembros del grupo están involucrados y comprometidos con su trabajo.	,018	,805
Las decisiones se toman en el nivel que cuenta con mejor información.	-,102	,153
El grupo consigue la información que necesita y es compartida ampliamente.	-,037	,606
Los miembros del grupo perciben que pueden producir un impacto positivo.	-,104	,144
En nuestro trabajo la planificación es continua, es un compromiso compartido donde todos participen.	-,035	,627

Tabla 76

Correlación entre Trabajo en equipo y Grupo social

Trabajo en equipo / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Se fomenta la cooperación entre los diferentes grupos de la organización.	-,102	,151
Trabajar en este grupo se asimila al trabajo en equipo.	-,111	,119
El peso no es descargado en la dirección, sino que se acostumbra a realizar el trabajo en equipo.	-,156*	,028

Trabajo en equipo / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Los grupos son los pilares fundamentales de esta organización, más "NO" los individuos.	-,142*	,046
Cada persona identifica el aporte individual de su trabajo a los objetivos de la organización.	,071	,322

Tabla 77

Correlación entre Desarrollo de capacidades y Grupo social

Desarrollo de capacidades / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
La autoridad se faculta de modo que las personas puedan desenvolver por sí mismas.	,059	,411
Se brinda capacitación a los futuros líderes del grupo.	,020	,782
La empresa invierte en el desarrollo de capacidades de sus miembros de forma continua.	,026	,713
Se considera la capacidad de las personas como fuerte ventaja competitiva.	-,100	,159
Frecuentemente se suscitan problemas por falta de habilidades necesarias al realizar el trabajo.	-,153*	,032

Consistencia y Nivel socioeconómico

Acuerdos y Grupos sociales

En la Tabla 79, se describe una relación baja inversa entre la variable Acuerdos "Existen claros acuerdos sobre la forma adecuado o no de realizar las cosas" con los grupos sociales, por tanto, cuanto más alto es el grupo social disminuye levemente la percepción de la presencia de acuerdo sobre las formas correctas e incorrectas de hacer las cosas y, cuanto más baja es la clase social aumenta levemente la percepción de la existencia de acuerdos sobre las formas correctas e incorrectas de hacer las cosas. Por otro lado, las variables de Valores y Coordinación e Integración, como se detalla en la Tabla 78 y 80, no existen correlaciones.

Tabla 78*Correlación entre Valores y Grupo social*

Valores / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Tanto directores como líderes ponen en práctica lo que pregonan.	-,121	,089
Se reconoce que existe un estilo de dirección característico con prácticas específicas.	-,014	,847
Existen valores claros y consistentes que rigen la conducta dentro de la organización.	,005	,941
Desconocer los valores fundamentales del grupo produce problemas.	,108	,131
Se reconoce la existencia de un código de ética que guía el comportamiento.	,031	,662

Tabla 79*Correlación entre Acuerdos y Grupo social*

Acuerdos / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Se busca soluciones que permiten llegar acuerdos, cuando existen desacuerdos.	,048	,498
El grupo posee una cultura propia y diferenciada.	-,097	,173
Se logran consensos fácilmente, aún en temas difíciles.	-,051	,478
Frecuentemente existen dificultades para lograr acuerdos en temas claves.	-,084	,242
Existen acuerdos claros sobre la forma de realizar las cosas.	-,164*	,021

Tabla 80*Correlación entre Coordinación e Integración y Grupo social*

Coordinación e Integración / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
El modo de trabajar es firme y previsible.	-,019	,788
Los distintos grupos de esta organización cuentan con enfoques y perspectivas comunes.	-,055	,444
Los diferentes grupos de esta organización cuentan con habilidades para coordinar proyectos.	-,020	,776
Trabajar con una persona de otro equipo de la organización se asemeja al trabajo realizado con una persona de otra organización.	-,005	,943
Se da una alineación de objetivos entre los distintos niveles jerárquicos.	-,017	,811

Adaptabilidad y Nivel socioeconómicoOrientación al cliente y Grupos sociales

La investigación genera una correlación inversa baja entre la variable de orientación al cliente “La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones” y los grupos sociales, por ende, cuanto más alta es la clase social del estudiante de carreras administrativas y humanas, se considera que la información sobre los clientes -estudiantes- no influye en la toma de decisiones. En cambio, cuanto más baja es la clase social del estudiante, aumenta la percepción que la información sobre el cliente –estudiante incide en la toma de decisiones, sin embargo, son incidencias leves o bajas de acuerdo con el coeficiente de correlación, tal como, se indica en la Tabla 82.

Aprendizaje organizacional y Grupos sociales

De igual manera que, los resultados de correlación anteriores, se idéntica una relación inversa y baja entre la variable “Muchas ideas «se pierden por el camino»” y los

grupos sociales, de este modo, cuanto más alta es la clase social se considera que, muchas ideas no se pierden en el camino y, mientras más baja es la clase social más se pierden las ideas en el camino. Ver Tabla 83. Finalmente, no se han develado correlaciones entre clases o grupos sociales y la variable de orientación al cambio como se expone la Tabla 81.

Tabla 81

Correlación entre Orientación al cambio y Grupo social

Orientación al cambio / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Existe flexibilidad y facilidad en los procedimientos de las actividades.	-,081	,256
Respondemos apropiadamente a los cambios que se dan en el entorno.	-,114	,111
Las empresas se adaptan a nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	-,125	,078
Existen resistencias al cambio por parte del equipo.	-,029	,689
Los grupos de la organización cooperan para introducir a cambios.	,030	,673

Tabla 82

Correlación entre Orientación al cliente y Grupo social

Orientación al cliente / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Aquellas recomendaciones y observaciones que realizan los clientes llevan frecuentemente a introducir cambios.	-,109	,125
La información de los clientes influye en las decisiones de la empresa.	-,163*	,022
Todos en la organización comprenden los deseos de los clientes.	,018	,803
Frecuentemente nuestras decisiones ignoran los intereses de los clientes.	-,005	,950
Fomentamos el contacto directo con los clientes.	-,099	,167

Tabla 83*Correlación entre Aprendizaje organizacional y Grupo social*

Aprendizaje organizacional / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
El fracaso es una oportunidad que nos permite aprender y mejorar.	-,033	,647
La empresa fomenta el riesgo a innovar.	-,063	,379
Varias ideas desaparecen en el camino.	-,172*	,015
El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano.	-,093	,194
Nos aseguramos de que las actividades que realiza la mano izquierda sepa la mano derecha.	-,115	,107

Misión y Nivel socioeconómicoDirección y Grupos sociales

Precisamente, en la Tabla 84, se observa una correlación inversa baja entre la variable “Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro” y los grupos sociales, entonces, cuanto más alta es la clase social menos se percibe que la organización tiene una estrategia a futuro y, cuanto más baja es la clase social del estudiante investigado, aumenta levemente la percepción de la existencia de una estrategia a futuro con la que cuenta la universidad. Además, no se develan correlaciones en las variables metas y visión, como muestra la Tabla 85 y Tabla 86.

Tabla 84*Correlación entre Dirección y Grupo social*

Dirección / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
La organización mantiene la dirección y metas a largo plazo.	,023	,744
Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	-,076	,284

Dirección / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
La misión clara de la organización provee sentido y rumbo fijo al trabajo.	-,043	,548
Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	-,143*	,044
La orientación estrategia de esta organización no me resulta clara.	-,017	,816

Tabla 85

Correlación entre Metas y Grupo social

Metas / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir	-,091	,200
Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas.	-,076	,288
La comunicación de la dirección es clara y efectiva de los objetivos que se intenta lograr.	,005	,948
Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados.	-,072	,311
Los integrantes entienden lo que se debe hacer para ser exitosos.	-,098	,169

Tabla 86

Correlación entre Visión y Grupo social

Visión / Grupos sociales	Correlación de Pearson	Sig. (bilateral)
Todos los integrantes de la organización mantienen una visión compartida del futuro de la misma.	-,050	,488
Identificación de la perspectiva de los líderes y directores con la visión a largo plazo.	-,113	,114
La visión a largo plazo se ve comprometida por la consecución de metas a corto plazo	-,012	,867
Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros.	-,055	,442
La organización atiende las demandas a corto plazo sin arriesgar el largo plazo.	-,012	,861

Años, edad, género y grupo social

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, como se exhibe en la Tabla 87, no se identifica ningún tipo de correlación entre las variables de años de permanencia en la universidad, edad de los estudiantes de las carreras administrativas y el género con la clase o grupo social al que pertenece el estudiante.

Tabla 87

Correlación entre Años, Edad, Género y Grupo social

Ítems		Grupos Sociales
AÑOS	Correlación de Pearson	0,035
	Sig. (bilateral)	0,625
EDAD	Correlación de Pearson	-0,038
	Sig. (bilateral)	0,593
SEXO	Correlación de Pearson	-0,136
	Sig. (bilateral)	0,057
Grupos Sociales	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	

Años, edad, género y dimensiones culturales de Denison

Mediante la aplicación del instrumento de Denison (1997) a una muestra de estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y el análisis de correlaciones, se identifica que la variable de Años de permanencia en la universidad tiene una relación inversa baja con los elementos “Los directores y líderes ponen en práctica lo que pregonan”, “Existen valores consistentes y claros que preside la forma de conducirnos”, “Existe un código de ética que guía el comportamiento y ayuda a distinguir lo correcto” y “Existen acuerdos claros sobre la forma correcta e incorrecta de hacer la cosas”, por tanto, cuanto más años de permanencia presenta el estudiante en la universidad, disminuye levemente la percepción que ellos tienen acerca de esas variables de cultura organizacional.

La variable edad del estudiante tiene correlación inversa y baja con la variable cultural “Se reconoce la existencia de un código de ética que guía el comportamiento”, entonces, mientras aumenta la edad del estudiante, disminuye levemente la percepción que en la organización existe un código de ética que guía el comportamiento del estudiante, mientras que, a menos edad del estudiante, aumenta la percepción de la existencia de un código de ética que guía el comportamiento.

Además, se devela que cuanto más aumenta la población femenina de estudiantes, aumenta levemente la percepción sobre las variables culturales sobre “La innovación es algo que fomenta la empresa”, “Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones” y, “Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro” y, cuanto más aumenta el estudiantado femenino decrece levemente la percepción acerca de “La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara”. En consecuencia, con la variable género surgen correlaciones bajas directas y correlaciones bajas inversas. Tal como se puede observar en la Tabla 88.

Tabla 88

Correlación entre Años, Edad, Género y dimensiones culturales de Denison

Ítems	Los líderes y directores practican lo que pregonan	Existen valores claros y consistentes que rigen la conducta dentro de la organización.	Se reconoce la existencia de un código de ética que guía el comportamiento	Existen acuerdos claros sobre la forma de realizar las cosas	El fracaso es una oportunidad que nos permite aprender y mejorar.	La innovación es algo que fomenta la empresa.	Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones.	Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro.	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.	
AÑOS	Correlación de Pearson	-,193**	-,187**	-,225**	-,167*	-,019	,063	-,093	-,082	-,021
	Sig. (bilateral)	,006	,008	,001	,019	,789	,376	,190	,251	,774
EDAD	Correlación de Pearson	-,082	-,026	-,226**	-,104	-,103	-,059	-,084	-,072	,136
	Sig. (bilateral)	,248	,716	,001	,146	,148	,406	,239	,313	,055
SEXO	Correlación de Pearson	-,067	,019	-,023	-,046	,159*	,151*	,180*	,152*	-,185**
	Sig. (bilateral)	,349	,795	,749	,517	,025	,034	,011	,033	,009

Discusión de Resultados

Dentro del análisis estadístico correspondiente al tema de investigación se evidencia que existe una leve relación inversa entre las variables de cultura organizacional y el nivel de estratificación social de los estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, pertenecientes a las carreras de ciencias administrativas y ciencias humanas; por lo que, se acepta la Hipótesis General “Existen correlaciones entre las dimensiones de cultura organizacional de Denison y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.” Y en consecuencia también se aceptan las hipótesis específicas, debido que las correlaciones realizadas reflejaron una relación inversa dentro las dos variables analizadas. Al ser una investigación nueva no se ha encontrado otras investigaciones que relacionen las dos variables (cultura organizacional y nivel socioeconómico) con los cuales se pueda contrastar el presente estudio.

Sin embargo, existen investigaciones en las que se analiza la cultura organizacional, con las que podemos contrastar nuestros resultados. Es así como el investigador Carrillo (2016) en su análisis acerca de: “Medición de la cultura organizacional” expone que se debe medir a la cultura con variables como: innovación, liderazgo, orientación a personas, trabajo en equipo, entre otros. Índices identificados en el cuestionario de Daniel Denison utilizado en el presente estudio. Por otro lado, el autor manifiesta la importancia de la medición de la cultura organizacional para identificar nuevas variables, modelos, instrumentos y métodos. Aun cuando la relación es leve se demuestra que la cultura organizacional es afectada por las dimensiones del nivel de estratificación socioeconómica de cada persona. El Cuestionario de Denison permite demostrar que los ítems de Cultura Organizacional están presentes en los estudiantes de las carreras administrativas y humanas.

En la dimensión de involucramiento la universidad otorga poder a sus integrantes, mismos que son capaces de tomar decisiones, trabajar en equipo y desarrollar sus habilidades gracias a las oportunidades y retos de la institución. En cuanto a la consistencia las acciones se basan en valores, reconocen que existe un código de ética, lo cual permite llegar a acuerdos y coordinar proyectos de diferentes áreas. En adaptabilidad se percibe que la universidad es flexible a los cambios, comprende las necesidades de sus estudiantes, fomentando el contacto directo, el aprendizaje es muy importante, por lo que, es un objetivo diario y también se fomenta la innovación. Los autores Carrillo, Galarza y Guayasamín (2019) en su estudio “Características culturales entre una cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriana y el sector cooperativo nacional” concluyeron que la gestión debe tomar en cuenta las dimensiones culturales que guían las diferentes maneras de trabajar y lograr objetivos, debido a que la cultura organizacional y sus manifestaciones ayudan en la toma de decisiones.

En consecuencia, se detecta que la dimensión con mayor ponderación es Misión. Denison et al, (2012) afirma que este ítem es el más importante de todos, debido a que es donde se plantean los propósitos y la dirección que va a tomar la organización, es decir, donde se establece una visión clara al futuro. Y entre las otras 3 dimensiones existe una ligera diferencia. Lo cual concuerda con el estudio sobre: El análisis de la cultura organizacional entre los mandos altos, medios y bajos de una institución superior realizado por Burgos et al. (2017). En el cual, se analizó la influencia conjunta de las culturas organizacionales entre los distintos mandos, lo que reflejó como resultado que Misión, resaltó como característica predominante y es seguida por involucramiento.

Por consiguiente, los estudiantes demuestran mayor acuerdo en que su universidad tiene una orientación a largo plazo, sirve de ejemplo para otras universidades, su misión y estrategias son claras al futuro. Todos los miembros de la comunidad universitaria comprenden lo que deben hacer para tener éxito. Además, perciben que los líderes conducen al logro de los objetivos, así como existe una evaluación constante del progreso, la visión universitaria genera entusiasmo y motivación a los estudiantes. Toda esta percepción positiva por parte de los alumnos de las carreras administrativas y humanas, se ve reflejado en que Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE (2019) al ser una organización ecuatoriana, existe dentro de la misma características comunes de innovación, emprendimiento y competitividad y más importante aún, cuenta con asesoría externa y académica (Carrillo Punína, 2017). Haciendo de la Universidad una de las más emblemáticas del país, actualmente se ubica en el puesto número seis del Rankin de las mejores universidades del Ecuador (2020).

Por otro lado, el análisis de correlaciones entre las variables de estudio devela la existencia de relaciones bajas o leves, entre el nivel socioeconómico de las estudiantes de las carreras administrativas y humanas y las dimensiones culturales de Denison: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. Al aplicar el cuestionario de Denison et al, (2012) las relaciones existentes entre las variables de estudio en cada tipo de cultura organizacional, se ven plasmadas en los ítems de los subdimensiones: trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, acuerdos, orientación al cliente, aprendizaje organizativo y dirección, y propósito estratégico. La discusión de los resultados correspondiente a las correlaciones se detalla en los siguientes párrafos de acuerdo a las dimensiones culturales de Denison.

Involucramiento

Los resultados en relación al involucramiento revelan que no existe correlación entre el nivel socioeconómico de los estudiantes y la toma de decisiones, por ende, se demuestra que los estudiantes de cualquier estrato económico pueden identificar y resolver los problemas que se presenten, mediante diversas alternativas de acción propuestas o ya existentes. Sin embargo, el trabajo en equipo y el desarrollo de capacidades si se ven influenciados por el nivel socioeconómico de los estudiantes. El trabajo en equipo forma parte de la cultura organizacional de la IES y se ve reflejado mayormente en los estudiantes con nivel socioeconómico medio típico y medio bajo, mismos que consideran el trabajo en equipo como el pilar fundamental de la IES, pero a pesar de ello, juzgan no contar con las habilidades necesarias a la hora de desempeñarse en el equipo, suscitándose así problemas.

En cambio, en los niveles alto y medio alto disminuye: la percepción de la existencia de trabajo en equipo dentro de la IES y se observa al individuo como pilar fundamental, así también, la percepción de no contar con las habilidades necesarias en los trabajos llevados a cabo en equipo. Llevándonos a suponer que no consideran el trabajo en equipo como pilar de la IES, ya que, sus compañeros no cuentan con las habilidades necesarias para apoyar y prefieren trabajar de forma individual y así evitarse problemas. Se debe tomar en cuenta que el trabajo en equipo dentro de las organizaciones representa la responsabilidad de los miembros de la organización en la consecución de los objetivos y resultados esperados, tanto personales como de la IES.

En nuestro caso de estudio donde es de suma importancia que las personas posean habilidades y capacidades necesarias para un desempeño meritorio, el trabajo en equipo también aporta a la innovación dentro de las organizaciones como lo manifiesta mediante su estudio Gómez (2013), donde se demostró que las empresas que presentan puntajes altos en involucramiento y adaptabilidad son competentes en innovación.

Consistencia

En cuanto a la consistencia se no se aprecian correlaciones entre los valores, la coordinación e integración y el nivel socioeconómico de los estudiantes, es decir, los estudiantes de todos los estratos sociales comparten y practican los valores de la IES, reflejando su sentido de identidad y buscan también trabajar conjuntamente para alcanzar los objetivos. Por otro lado, los Acuerdos si se ven influenciados por el nivel socioeconómico, ya que, los estudiantes de los niveles medio típico y bajo llegan a claros acuerdos sobre la forma correcta o incorrecta de hacer las cosas al trabajar en equipo, mientras que los niveles socioeconómicos alto y medio alto es todo lo contrario, no se dan acuerdos en la forma de hacer las cosas y es evidente este resultado debido a que, los mismos, consideran que el trabajo en equipo no es el pilar de la IES.

Adaptabilidad

Los resultados también develan que la IES aprende continuamente de sus clientes en este caso de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas, permitiéndole así crecer, mejorar continuamente y crear un valor agregado. No se dan correlaciones entre orientación al cambio y el nivel socioeconómico de los estudiantes, por lo tanto, independientemente del nivel socioeconómico de los estudiantes, ellos se adaptan a los cambios que se suscitan dentro de la IES; pero otra parte, en lo que concierne a los subdimensiones orientación al cliente y aprendizaje organizativo si se ven influenciados por los niveles socioeconómicos de forma leve o baja.

En este sentido, los estudiantes de estratos económicos bajos juzgan que la información que ellos otorgan a la IES influye de alguna manera en la toma de decisiones de la misma, e inversamente sucede con los estudiantes de estratos económicos alto y medio alto. Además, el aprendizaje es un objetivo importante y que se promulga dentro de la IES al igual que la innovación, sin embargo, los estudiantes de niveles socioeconómicos bajos manifiestan que muchas ideas que surgen se pierden en el camino posiblemente por no darlas a conocer o no ponerlas en práctica, mientras que los estudiantes pertenecientes a estratos altos consideran lo contrario.

Misión

En cuanto a los resultados relacionados con la dimensión misión, no se evidencian correlaciones entre el nivel socioeconómico de los estudiantes y las metas, objetivos y visión; es decir, que independientemente del nivel socioeconómico al que pertenezcan los estudiantes, ellos conocen cuál es el propósito de la IES y hacia dónde se dirige en un futuro próximo. Evidentemente esto es posible gracias al liderazgo de los directivos de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, que al igual que el estudio realizado por Galarza, Carrillo y Carrillo (2019) en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, cuentan con un líder participativo y que transmite el trabajo realizado al equipo.

Siendo esta dimensión la más importante dentro de las dimensiones culturales planteadas por Denison et al, (2012) se presentan correlación entre dirección y propósito estratégico y el nivel socioeconómico, es así que, los estudiantes que integran el nivel socioeconómico bajo y medio típico distinguen claramente que la IES tiene una estrategia de cara al futuro, que permite el cumplimiento de la misión gracias al aporte de los estudiantes y traza el camino a seguir para cumplir la visión. Mientras que los estudiantes pertenecientes a los niveles socioeconómicos altos no tienen claro cuál es el propósito-misión de la IES y, por tanto, no aporta al desarrollo de la misma.

Adicionalmente se realizaron correlaciones entre la edad de los estudiantes, género y los años de permanencia en la Universidad tanto con los grupos sociales como con las dimensiones de cultura organizacional. Los resultados develan que no existen relaciones entre los niveles socioeconómicos y la edad, género y años de permanencia en la Universidad, es decir, las dimensiones socioeconómicas evidentes dentro de la IES no se encuentran en función ni de la edad de los estudiantes, ni el género, ni de los años de permanencia de los mismos dentro de la IES. Caso contrario sucede con las dimensiones de cultura organizacional, donde sí se presentan relaciones con edad, género y años de permanencia de los estudiantes, visibles en la siguiente Tabla 89.

Tabla 89

Resultados correlación entre años, edad, género y dimensiones culturales

VARIABLES	DIMENSIONES CULTURALES
<p>AÑOS DE PERMANENCIA</p>	<p>Mientras más son los años de permanencia de los estudiantes dentro de la IES, disminuye levemente la percepción de que: los líderes practican los que pregonan, existen valores claros y consistentes que guían a los estudiantes y la existencia de acuerdos a la hora de realizar un trabajo o actividad. Por ende, los estudiantes nuevos o con pocos años de permanencia en la IES aprecian que existen líderes, identifican y aplican los valores de la IES, y el trabajo en equipo se realiza sin ningún inconveniente y con acuerdos claros.</p>
<p>EDAD</p>	<p>En cuanto al código de ética que existe en la IES la percepción de los estudiantes cambia de acuerdo a la edad, cuando más edad tienen los estudiantes ellos consideran levemente que el código de ética no guía su comportamiento, por el contrario, los estudiantes más jóvenes, es decir, con menor edad, consideran que el código de ética guía su comportamiento. Tomando en cuenta que el mayor número de estudiantes en las carreras administrativas y humanas con más de dos años de permanencia dentro de la IES se encuentran entre 20 y 23 años de edad, da a notar que los estudiantes al pasar los años deja de ver el código de ética como la guía para su comportamiento dentro de la IES.</p>

VARIABLES	DIMENSIONES CULTURALES
GÉNERO	Entre los estudiantes que participaron en el estudio el género femenino predomina y esto se ve reflejado en las dimensiones culturales donde cuando más aumentan las estudiantes mujeres también aumenta la percepción de que le IES fomenta la innovación, la IES cuenta con estrategias para alcanzar su visión y la IES es un ejemplo para otras. Pero su percepción cambia considerando que la IES no tiene una orientación estratégica clara.

Comprobación de hipótesis

A continuación, en la Tabla 90, se expone las correlaciones de las variables de Cultura Organizacional y del grupo social, con las hipótesis planteadas en el presente estudio, mismas que son aceptadas, ya que, después del análisis realizado se determina una relación inversa baja, de modo que dimensiones culturales de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas se ven influenciada por las dimensiones del nivel socioeconómico. Se ha determinado que a menor grupo social al que pertenecen los estudiantes, existe la percepción de mayor trabajo en equipo dentro de las actividades universitarias, así como también aumentan los acuerdos sobre las formas correctas o incorrectas de realizar las cosas, y la información de los clientes tienen influencia en las decisiones. Por otro lado, cuando mayor es el nivel de estratificación social de los estudiantes se reduce levemente la percepción que las ideas se pierden en el camino. Sin embargo, disminuye la percepción de que la universidad cuenta con estrategias claras al futuro.

Tabla 90

Resumen de la correlación de las variables y comprobación de hipótesis

INVOLUCRAMIENTO		
Subdimensiones	Hipótesis	Correlación
Toma de decisiones		
Trabajo en equipo		
1	No se descarga el peso en la dirección, sino que acostumbramos a realizar el trabajo en equipo.	El trabajo en equipo en las actividades universitarias está relacionado con el nivel socioeconómico de los estudiantes.
2	Los grupos son los pilares fundamentales de esta organización, más "NO" los individuos.	Se ACEPTA la hipótesis ya que existe baja relación inversa entre las variables, por lo que las tareas en equipo aumentan levemente cuando los miembros del equipo son de grupos sociales medio típico y medio bajo y, las tareas en equipo disminuyen levemente cuando los miembros del equipo pertenecen a grupos sociales altos y medio altos.
Desarrollo de capacidades		
3	Frecuentemente se suscitan problemas por falta de habilidades necesarias al realizar el trabajo.	Cuanto más altos son los grupos sociales disminuye levemente la percepción que los grupos representan los pilares de la organización, siendo los individuos los principales pilares, mientras que, cuando las clases sociales son medio típicas y medio bajas aumenta levemente la percepción que son los grupos los pilares principales de la organización y no los individuos.
Consistencia		
Valores centrales		
Acuerdo		
4	Existen acuerdos claros sobre la forma de realizar de las cosas	Existe una baja relación inversa en las dos variables, entonces cuanto más alto es el grupo social se reduce levemente la percepción de que no se cuenta con habilidades necesarias para hacer el trabajo y resolver problemas y, cuanto más baja es la clase social aumenta levemente la percepción de que el grupo no cuenta con las habilidades para realizar tareas y resolver problemas.
Coordinación e integración		
Consistencia		
Subdimensiones	Hipótesis	Correlación
Valores centrales		
Acuerdo		
4	Existen acuerdos claros sobre la forma de realizar de las cosas	Se describe una relación baja inversa en las variables presentadas, se ACEPTA la hipótesis, por tanto, cuanto más alto es el grupo social disminuye levemente la percepción de la presencia de acuerdo sobre las formas correctas e incorrectas de hacer las cosas y, cuanto más baja es la clase social aumenta levemente la percepción de la existencia de acuerdos sobre las formas correctas e incorrectas de hacer las cosas.
Coordinación e integración		
Consistencia		

ADAPTABILIDAD		
Subdimensiones	Hipótesis	Correlación
Orientación al cambio		No existe correlación
Orientación al cliente		
5 La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.	La información sobre los clientes incide en las decisiones, mantiene relación con el grupo social al que pertenecen los estudiantes.	Se ACEPTA la hipótesis ya que la investigación genera una correlación inversa baja. Por ende, cuanto más alta es la clase social del estudiante se considera que la información sobre los -estudiantes- no influye en la toma de decisiones. En cambio, cuanto más baja es la clase social del estudiante, aumenta la percepción que la información sobre el cliente – estudiante incide en la toma de decisiones.
Aprendizaje organizativo		
6 Muchas ideas «se pierden por el camino»	Existe correlación entre las ideas que se pierde en el camino con el nivel socioeconómico de los estudiantes.	Se idéntica una relación inversa y baja entre las variables. Se ACEPTA la hipótesis y de este modo, cuanto más alta es la clase social se considera que, muchas ideas no se pierden en el camino y, mientras más baja es la clase social más se pierden las ideas en el camino
MISIÓN		
Subdimensiones	Hipótesis	Correlación
Dirección y propósitos estratégicos		
7 Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro	Existe relación entre las estrategias claras a futuro con los grupos sociales de estratificación social de los estudiantes.	Se observa una correlación inversa baja en las variables, por lo que, se ACEPTA la hipótesis, entonces, cuanto más alta es la clase social menos se percibe que la organización tiene una estrategia a futuro y, cuanto más baja es la clase social del estudiante investigado, aumenta levemente la percepción de la existencia de una estrategia a futuro con la que cuenta la universidad.
Metas y objetivos		No existe correlación
Visión		No existe correlación

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La cultura organizacional se representa a través de las costumbres, creencias, ceremonias y tradiciones que son parte de las acciones de los integrantes, forma un sentido de identidad en los estudiantes, facilita la convivencia y diferencia a las instituciones de otras. Por su parte, el nivel socioeconómico es la posición social de una persona o familia de acuerdo al nivel de educación y ocupación laboral en comparación a la capacidad de consumo, basándose en las características de finanzas personales ingreso, gasto, ahorro e inversión. Por lo cual, el objetivo del presente trabajo de titulación es determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE.

Los resultados permiten concluir la existencia de una relación inversa baja o leve entre las variables de estudio (dependiente e independiente), ACEPTANDO así tanto la Hipótesis General *“Existen correlaciones entre las dimensiones de cultura organizacional de Denison y el nivel socioeconómico de los estudiantes de las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE”*, como las hipótesis específicas planteadas. Lo cual denota que, las dimensiones de cultura organizacional: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión; en cuanto a el trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, acuerdos, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, y dirección y propósito estratégico; se ven influenciadas por el nivel socioeconómico de los estudiantes objeto de estudio, permitiendo dar respuesta al problema de investigación.

Después de la revisión bibliográfica se concluye que, la cultura organizacional es importante en las organizaciones debido a que integra a los individuos, ayuda en la adaptación al entorno externo, en el cumplimiento de metas y guía la toma de

decisiones de modo que, en la búsqueda de estudios previos se ha notado la relación de la cultura organizacional con la satisfacción académica, influencia en el conocimiento, entre otras, así como también se ha relacionado al nivel socioeconómico con factores de desempeño de estudiantes, rendimiento académico, entre otros. Pero son escasos y nulos los estudios donde se relacione la cultura organizacional con el nivel socioeconómico y más aún en las Instituciones de Educación Superior ecuatorianas. Es por ello, que este estudio contribuye al fortalecimiento y gestión de la cultura organizacional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Matriz, y es un aporte en el campo científico y académico del mismo.

El proyecto de investigación es cuantitativo, para lo cual se aplicaron las encuestas de cultura organizacional de Daniel Denison que consta de 60 preguntas y la encuesta de Estratificación de Nivel Socioeconómico del INEC con 25 preguntas, las mismas cuentan con niveles de fiabilidad 0,9 y 0,7 respectivamente siendo estas altas y aceptables. Fueron aplicadas a una muestra de 198 estudiantes perteneciente a las carreras administrativas y humanas de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, de una población de 2.515 estudiantes en el periodo septiembre -febrero 2020, cada instrumento permite además obtener información general de los estudiantes como la edad, género y años de permanencia dentro de la Universidad. Los resultados muestran que el 83,8% de los estudiantes se encuentran entre los 20 y 23 años de edad, el 70% de los encuestados son mujeres y el 30% son varones dando a notar que en estas carreras predomina el estudiantado femenino, y finalmente más del 80% de estudiantes encuestados permanecen en la Universidad entre 2 y 4,5 años.

En relación a la situación socioeconómica de los estudiantes objeto de estudio, la mayor concentración de estudiantes se encuentra en los estratos medio alto con el 50% de los estudiantes encuestados y medio típico con el 33%, siendo los estratos alto y medio bajo los que cuentan con menor concentración con el 14% y 3,5%

respectivamente, y no existen alumnos de nivel socioeconómico bajo. Es decir, que la mayoría de estudiantes pertenecen a hogares donde el nivel de educación y los ingresos del jefe de hogar les permite tener una buena calidad de vida, hábitos de consumo como comprar vestimenta en centros comerciales. Una vivienda con todas las comodidades, ya que, su capacidad adquisitiva les otorga acceso a todos los bienes necesarios como electrodomésticos, muchas familias poseen vehículo. Así como también tienen acceso a la tecnología con laptops, celulares, internet. Y en muchos casos las familias invierten y pueden ahorrar.

De acuerdo al análisis realizado se concluye que, la cultura organizacional presente en los estudiantes de la universidad es fuerte y ha estimulado el involucramiento por medio del trabajo en equipo, la toma de decisiones y el desarrollo de sus capacidades, gracias a las oportunidades y desafíos de la institución. La consistencia institucional está basada en acciones con valores, reconociendo el código de ética, lo que permite lograr acuerdos y trabajar en conjunto en el cumplimiento de objetivos. Existe adaptabilidad a los cambios, por lo que, es flexible y los estudiantes perciben en su mayoría que son comprendidas sus necesidades, se fomenta el contacto directo entre la comunidad universitaria, y el aprendizaje e innovación. También resaltamos que los estudiantes perciben que la universidad posee una dirección estratégica clara enfocada al futuro, lo cual guía el trabajo al cumplimiento de metas y objetivos y sirve de ejemplo para otras instituciones.

Se concluye que, los estudiantes del nivel socioeconómico medio típico y medio bajo aporta más al trabajo en equipo considerándolo como una fortaleza de la IES, los estudiantes pertenecientes a este estrato al trabajar en equipo llegan a claros acuerdos. Pero se suelen suscitar problemas debido a que consideran no contar con las

habilidades necesarias para un óptimo desempeño en el equipo. Por el contrario, los estudiantes de estratos económicos alto y medio alto consideran que la mejor forma de trabajar es individual.

Por otro lado, los estudiantes de estratos económicos medio típico y bajo tienen una leve influencia en la toma de decisiones en la IES, ya que, perciben que la información brindada, representa un aporte para la toma de decisiones, sin embargo, manifiestan que, las ideas que surgen se pierden en el camino por falta de comunicación dentro de la IES o falta de atención al estudiante. Los estudiantes que aportan al desarrollo de la organización son aquellos pertenecientes al estrato socioeconómico medio típico y medio bajo, ya que, ellos distinguen que la IES cuenta con estrategias claras de acción orientadas al cumplimiento de la misión y visión. Siendo los estudiantes de estratos económicos altos los que, no consideran que la universidad cuenta con estrategias a futuro.

Los estudiantes de las carreras administrativas y humanas al ingresar a la universidad creen todo aquello que les diga sobre la misma, pero al pasar los años en el transcurso de la carrera, van cambiando su forma de pensar y ver las cosas, ya que, en ese tiempo transcurrido conocen más a la organización, tanto lo bueno como lo malo. La cultura se puede ir perdiendo en el tiempo ocasionando problemas internos y exigiendo así un examen crítico de la cultura de la organización (Elmer, 1990). En el mismo contexto los estudiantes de las carreras administrativas y humanas, van disminuyendo la percepción sobre la existencia: de un líder, de valores claros y consistentes, acuerdos y un código de ética que guíe su comportamiento.

Recomendaciones

Realizar próximas investigaciones de modo que, se amplíe el conocimiento acerca de cultura organizacional en relación con el nivel socioeconómico de los estudiantes dentro de las Instituciones de Educación Superior, ya que, el conocimiento

de este tema permitirá a las IES entender las diferencias, similitudes e identidad entre las acciones, costumbres y creencias de sus alumnos. Además, se plantea incluir una variable más al estudio, siendo estas el desempeño o rendimiento estudiantil, la satisfacción académica, entre otras relacionadas.

Incrementar la población de estudio, en la cual, se incluya a los estudiantes de todas las carreras y departamentos, permitiendo determinar tanto el tipo de cultura organizacional como el nivel socioeconómico de todos los alumnos de la universidad, por medio de la aplicación de las encuestas de cultura organizacional y del nivel de estratificación social.

Implementar cursos, conferencias, talleres sobre finanzas personales, donde se dé a conocer a los estudiantes la importancia de administrar los ingresos, de tal forma que, el manejo de los recursos sea eficiente. Para que, mediante los elementos de las finanzas personales, las familias puedan mejorar su calidad de vida y ascender en la pirámide de estratificación social. Así la universidad aparte de contribuir a la sociedad con excelentes líderes profesionales, ayudará a mejorar el nivel de vida de sus alumnos y familias.

El trabajo en equipo debe fomentarse con mayor énfasis en los alumnos de estratos económicos medio alto y alto, buscando la integración y el desarrollo de habilidades y aprendizaje. Los docentes deben organizar tareas en equipo donde se motive la participación de estudiantes de todos los estratos sociales.

La Universidad debe fomentar el contacto directo con los estudiantes de estratos económicos medio típico y medio bajo, debido a la influencia que ejerce la información brindada por los mismos en la toma de decisiones. Por otro lado, al manifestar que las ideas se pierden en el camino, denota que se ignoran o no se comprenden las ideas que transmiten los estudiantes particularmente de estratos medio típico y medio bajo,

por lo que, se deben introducir cambios que permitan prestar más atención a los estudiantes que son los clientes y la razón de ser de la Universidad.

El obtener una relación inversa baja o leve en el estudio realizado, no significa que sea insignificante, sino que genera una alerta que permite a la Universidad conocer en que cliente – estudiantes - debe trabajar más la organización, siendo estos los estudiantes de estratos económicos medio alto y alto, y se debe sacar provecho a los estudiantes que están más involucrados en cuanto a el trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, acuerdos, orientación al cliente, aprendizaje organizativo, y dirección y propósito estratégico, que son los estudiantes pertenecientes a los estratos económicos medio típico y medio bajo.

Limitaciones de la investigación

Dentro de la revisión literaria no existen investigaciones previas de cultura organizacional relacionada con el nivel de estratificación social, por lo cual, no contamos con resultados previos que sirvan como base para la revisión bibliográfica; así como también, fundamentos para entender el problema de investigación; referenciar, criticar o comparar, con los resultados obtenidos en el presente análisis. Al enfocarnos a los departamentos de ciencias administrativas y ciencias humanas se no se tomó en cuenta a toda la comunidad universitaria, lo cual no posibilita la generalización de los resultados.

Nuevas líneas de investigación

Finalmente se plantea como nuevas líneas de investigación analizar los componentes principales de la cultura organizacional y los estratos socioeconómicos de los estudiantes, así como también, realizar estudios sobre la relación existente entre estas variables en las universidades ecuatorianas, como el publicado en la Revista Electrónica Tambara “Incidencia del Nivel Socioeconómico de Estudiantes Universitarios en la Cultura Organizacional” que se deriva del presente trabajo de

titulación (Carrillo Punina, Galarza Torres, Rojas Moncayo, & Vinueza Carrasco, 2019).
Permitiendo evidenciar la importancia la cultura organizacional en las IES.

Análisis teórico de las dimensiones del Nivel Socioeconómico con las dimensiones de Finanzas Personales

A continuación, se realiza un análisis teórico de los hogares con niveles socioeconómicos alto, medio y bajo donde existe una diferencia marcada en cuanto a los ingresos y la capacidad adquisitiva de los hogares. Para esto se relaciona las dimensiones del nivel socioeconómico (Nivel de educación de jefe de hogar, actividad económica del hogar, acceso a tecnología, hábitos de consumo, características de vivienda y posesión de bienes) con las dimensiones de finanzas personales (ingreso, gasto, ahorro, inversión) La comparación teórica nos permite determinar de cada uno de estos estratos la calidad de vida, el nivel de ingresos y la forma en que dirigen y controlan sus recursos, para satisfacer sus necesidades.

Dentro de este análisis se establece la relación de la siguiente forma: la dimensión **Ingresos** con el nivel de educación y la actividad económica del jefe de hogar, como se mencionó en la parte superior estas dos dimensiones son las que determinan la cantidad de dinero del hogar y en efecto el poder adquisitivo, es decir el nivel de gasto, ahorro e inversión. Por el lado del **Gasto**, se ha relacionado con los hábitos de consumo y el acceso a la tecnología, en **Inversión** se determina que está ligada a las características de vivienda y la posesión de bienes. Finalmente, la dimensión del **Ahorro** la relacionamos con la cantidad y el tipo de seguros, así como también con la capacidad y decisión de una cierta cantidad de ahorro.

En la Tabla 91 se analiza al nivel de estratificación social “alta” en el cual el jefe de hogar tiene un nivel de educación de post grado ocupando puestos de trabajo como: científicos, intelectuales, ejecutivos, legislativos, entre otros. Alcanzando sueldos que pueden superar los 2.000,00 USD, este nivel de ingresos les permite a las familias

gastar, ahorrar e invertir libremente, en relación al gasto se evidencia que sus hábitos de consumo tienen las siguientes particularidades, compran su ropa en centros comerciales; están registrados en una red social, tienen correo electrónico personal, e internet fijo en sus hogares y han leído libros en los 3 últimos meses. En el acceso de la tecnología poseen y usan computadora de escritorio y laptop, y dentro de los hogares tienen cuatro o más celulares.

En la inversión este tipo de hogares cuentan con las siguientes características de vivienda el material de las paredes de la casa puede ser de hormigón, ladrillo o bloque, el de piso de madera tratada como, parquet, tablón cuentan con dos o más cuartos de baño con ducha. Los bienes que poseen son teléfono fijo, refrigeradora, dos o más televisores a color, cocina con horno, lavadora, equipo de sonido y hasta 2 vehículos de uso propio. En cuando a ahorro cuentan con afiliación al IESS, ISSFA, o ISPOL. Así como también seguros privados de salud, vida o internacionales y ahorran un cierto porcentaje de su sueldo. Finalmente, de acuerdo a ECV⁴ del INEC (2015) demuestra que este estrato social posee mayor cantidad de capacitaciones, y hablan algún idioma extranjero.

Como siguiente tenemos al nivel “medio” donde el jefe del hogar tiene una instrucción de secundaria completa, y la actividad económica que desempeña son de servicios, comerciantes y operadores de maquinaria y montadores, por lo que los sueldos en este tipo de hogares es en promedio 550,00 UDS, lo que les permite alcanzar los siguientes gastos, en relación a los hábitos de consumo, la vestimenta menos de la mitad de este tipo de hogares compra en centros comerciales los demás no pueden hacerlo. Cuentan con internet, correo electrónico personal y pagina social en

⁴ **Encuesta de Condiciones de Vida (ECV)** encuesta realizada por el INEC para reunir información acerca de diferentes aspectos y dimensiones del bienestar de los hogares. Busca determinar la cantidad de pobres y el lugar de vivienda, y la razón por lo que lo son.

internet. En cuanto a la inversión, las características de sus viviendas de acuerdo al material de las paredes son ladrillo o bloque, el piso es de baldosa, cerámica, entre otros. Y cuentan con un solo cuarto de baño con ducha.

Los bienes que poseen son teléfono fijo, refrigeradora, 2 televisores, cocina con horno lavadora y equipo de sonido. Por el lado del ahorro el jefe de hogar está afiliado a IESS, ISSFA, o ISPOL. Finalmente, el consultor del INEC Cristian Pérez (2011) menciona que según los parámetros internacionales la clase media debe tener la capacidad de ahorro. Y en nuestro país se puede evidenciar que familias de este nivel de estratificación es posible, debido a que los ingresos superan el costo de la Canasta Básica Familiar⁵ que para el 2020 se ubicó en 713,89 USD, en cuanto a la Canasta Familiar Vital se ubica en 505,26 USD. Este tipo de canastas son calculadas en base al salario básico unificado que en este año se ubica en 400,00 USD. Aun así, no todas las familias de clase media pueden ahorrar ni poseen la cultura del ahorro. Tal como se indica en la Tabla 92.

Y finalmente el nivel de estratificación “bajo”. El Jefe de hogar tiene un nivel de educación primaria completa, su actividad económica es de servicios, comerciante, operadores, o no cuenta con un trabajo, el ingreso que percibe se considera como un promedio de 200,00 USD, según Olmedo (2019) analista menciona que el ingreso del subempleo en Ecuador bordea los 150,84 USD mensuales. Lo que ocasiona sus condiciones de vida no sean las mejores. Por el lado del gasto, sus hábitos de consumo son muy diferentes a los niveles anteriores, debido a que no tienen internet fijo, ni mucho menos compran su vestimenta en centros comerciales en el acceso a la tecnología, poseen un celular.

⁵ **Canasta Básica Familiar** representa un conjunto de bienes y servicios que son imprescindibles para la satisfacción de necesidades básicas del hogar, compuesto por 4 miembros con 1,6 perceptores de ingresos, que perciben una remuneración básica unificada (INEC, 2020).

Las características de su vivienda no son las mejores ya que en material predominante de la vivienda es ladrillo, el piso es de tabla sin tratar, cemento o en algunos casos tierra, la gran mayoría no cuentan con cuarto de baño con ducha de uso exclusivo. En cuanto a los bienes menos de la mitad tiene refrigeradora, y cocina con horno, muy pocos tienen lavadora, equipo de sonido y teléfono fijo y solo tiene un televisor, solo el 11% de este tipo de hogares tiene afiliación al IESS, ISSFA, o ISPOL, como efecto a todas estas limitaciones, la gran mayoría de este tipo de familias puede ahorrar. Todo esto se visualiza en la Tabla 93. Se puede evidenciar que las familias de este nivel de socioeconómico viven con solo lo necesario, debido a su baja capacidad de poder adquisitivo.

El nivel de ingresos de las familias depende principalmente del nivel de educación y de la actividad económica del jefe de hogar. Así lo demuestra un estudio acerca del impacto de la formación en la redistribución realizado en España por *ICSA Group y la Salle Universities* (2011) concluye que la remuneración de una persona está relacionada con su grado de cualificación, es decir por su nivel de preparación, años de experiencia y especialización.

Y es así como se evidencia en el presente análisis, siendo el nivel de ingresos un factor importante para determinar o establecer la calidad de vida o el nivel de estratificación social al que pertenece. Por lo tanto, se evidencia que cuando mayor nivel de preparación tenga el jefe de hogar, ocupa puestos de trabajo con una mejor remuneración, y en efecto permite a la familia acceder a mayor cantidad y calidad de bienes, posee una mayor comodidad en sus hogares, este tipo de familias piensan en el

futuro, por lo que administran su dinero de forma que ahorran, y contratan seguros privados, esto ocasiona que su calidad de vida sea muy buena.

Por lo contrario, cuando el nivel de educación va disminuyendo, la ocupación del jefe de hogar también disminuye y el mismo efecto tendrá la remuneración por lo tanto en relación directa el nivel de gasto, inversión, y ahorro será más bajo, entonces el nivel de vida también disminuye.

Tabla 91

Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Alto

Nivel Alto			
Ingresos	Gasto	Inversión	Ahorro
<p>Nivel de educación</p> <p>Post grado</p>	<p>Acceso a tecnología</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora de escritorio y Laptop; ✓ 4 celulares 	<p>Características de la vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Parquet, piso flotante, entre otros. ✓ 2 baños con ducha. 	<p>Seguros</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ IESS, ISSFA o ISSPOL; ✓ Salud, vida o internacional (privado).
<p>Actividad económica del hogar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutivos, profesionales y científicos; ✓ Ejecutivos, personal legislativo; ✓ Dirigentes empresariales públicos y privados 	<p>Hábitos de consumo</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Compras en centros comerciales. ✓ Internet ✓ Correo Electrónico personal. ✓ Página social en internet ✓ Leen libros de su interés. 	<p>Posesión de bienes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ teléfono fijo, ✓ refrigeradora, ✓ 2 o más TV a color; ✓ cocina con horno, ✓ lavadora, ✓ equipo de sonido ✓ hasta 2 vehículos de uso propio. 	<p>Poseen capacidad de ahorro y ahorran una cierta cantidad de sus ingresos</p>
<p>Sueldo</p> <p>\$ 2.000</p>			

Nota. Adaptado de (INEC, Instituto nacional de estadísticas y censos, 2011)

Tabla 92

Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Medio

Nivel medio							
Ingresos		Gasto		Inversión		Ahorro	
Nivel de educación	Secundaria	Acceso a tecnología	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora de escritorio. ✓ 2 celulares 	Características de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Baldosa, cerámica, entre otros. ✓ 1 baños con ducha. 	Seguros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ IESS, ISSFA o ISSPOL,
Actividad económica del hogar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajos de servicios, comerciantes. ✓ Operadores de instalaciones de maquinaria y montadores. 	Hábitos de consumo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Muy pocos compran en centros comerciales. ✓ Internet ✓ Correo Electrónico personal. ✓ Página social en internet. 	Poseción de bienes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono fijo, ✓ Refrigeradora, ✓ 2 televisores a color; ✓ Cocina con horno, ✓ Lavadora, ✓ Equipo de sonido 	Tienen la capacidad de ahorrar, pero la mayoría de las familias no lo hacen.	
Sueldo:	\$ 550,00						

Nota. Adaptado de (INEC, Instituto nacional de estadísticas y censos, 2011)

Tabla 93

Relación de las dimensiones de Finanzas personales con las del nivel socioeconómico en familias con nivel de estratificación Bajo

Nivel bajo							
Ingresos		Gasto		Inversión		Ahorro	
Nivel de educación	Primaria	Hábitos de consumo	Solo acceden a los productos básicos.	Características de la vivienda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ladrillo o cemento, ✓ Tabla sin tratar o tierra. ✓ La mayoría no cuenta con baños con ducha de uso propio. ✓ No todos poseen refrigeradora y cocina con horno. ✓ Muy pocos tienen lavadora, equipo de sonido y teléfono fijo. ✓ 1 TV a color 	Seguros	IES, ISSFA o ISSPOL
Actividad económica del hogar	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajadores, de servicios, comerciantes, operadores o ✓ Algunos inactivos. 	Acceso a tecnología	✓ 1 celular	Posesión de bienes		No ahorran	
Sueldo:	\$ 200,00						

Nota. Adaptado de (INEC, Instituto nacional de estadísticas y censos, 2011)

Referencias

- Adán , P. (10 de diciembre de 2018). *Orientacion al cambio. Equipo humano*.
 Recuperado el 19 de febrero de 2020, de
<https://www.equipo humano.com/blog/orientacion-al-cambio/>
- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud.
Salud en Tabasco, 11(1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alvarado Nolasco, M. (2013). Manejo de las finanzas personales y su impacto en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa financiera independencia S.A de CV. [Tesis de Licenciatura, Universidad Villa Rica]. Repositorio Institucional - Universidad Villa Rica.
- Anderson, D. (2017). *Organizational development: the process of leading organizational change*. SAGE.
- Aristotle. (1953). "Social Classes: a Classical View". Free Press.
- Armengol Asparó, C. (2001). *La cultura de la colaboración. Reto para una enseñanza de calidad*. Editorial La Muralla, S.A.
- Armenta, N., Pacheco, C., & Pineda, E. (2008). Factores Socioeconómicos que Intervienen en el Desempeño Académico de los Estudiantes Universitarios de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Autónoma de Baja California. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(1), 153-165.
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v11i1.3888>
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales are the meaning of life. topic report*[Archivo PDF].
 Obtenido de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>.

- Bodie, Z., & Merton, R. (1999). *Finanzas*. Pearson Educación.
https://www.academia.edu/28611827/Finanzas_Zvi_Bodie_y_Robert_C_Merton_FREELIBROS_ORG
- Bonavia, T., Prado, V., & García, A. (2010). Adapatación en español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica UST*, 7(1), 15-32.
 file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AdaptacionAIEspanolDelInstrumentoSobreCulturaOrgan-3294911%20(17).pdf
- Botella Ausina, J., Suero Suñe, M., & Ximénez Gómez, C. (2012). *Análisis de datos en psicología I*. Pirámide.
- Bravo, K. (2014). *Historia de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*[Archivo PDF]. file:///C:/Users/USER/Downloads/Historia%20de%20la%20ESPE.pdf
- Burgos, J., Henriquez, L., Henriquez, V., & García, K. (2017). Analisis de la cultura organizacional entre los mandos altos, medios y bajos de una institución de educación superior, estudio de caso: Facultad de Ciencias Económicas Universidad de Guayaquil. *ESPACIOS*, 38(45).
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n45/a17v38n45p38.pdf>
- Cameron , & Ettington. (s.f.). The conceptual foundation of organizational culture. En J. Smart, *Handbook of theory and research in higher education*, (págs. 356-396). Agathon.
- Cameron, K., & Quinn, R. (2006). *Diagnosing and Changing Organizacional Culture*. The Jossey-Bass Business & Management Series.
 file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DiagnosingandchangingorganizationalcultureBasedonthecompetingvaluesframework.pdf

- Cameron, K., & Quinn, R. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture. Based on competing values framework*. Jossey-Bass.
- Cancino, V., & Mellado, C. (2019). Validación de la escala de cultura organizacional de Denison (DOCS) en centros educativos en Chile. *Interciencia*, 44(4), 222-228.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/339/33959119006/html/index.html>
- Carrillo Punina, Á. P. (2016). Medición de la Cultura Organizacional. *Ciencias Administrativas Revista digital FCE UNLP*, 62-73.
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/2637/2641>
- Carrillo Punina, Á. P. (2017). Factores determinantes en innovación, emprendimiento y competitividad de pymes ecuatorianas, colombianas y mexicanas. *Yura: Relaciones Internacionales*, 126-146. http://world_business.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2017/03/10.9-Factores-determinantes-en-innovaci%C3%B3n.pdf
- Carrillo Punina, Á. P., & Galarza Torres, S. P. (2018). Tipología cultura organizacional en cooperativa de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo COODES*, 6(1), 81-97. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/170>
- Carrillo Punina, Á. P., Galarza Torres, S. P., Rojas Moncayo, K. R., & Vinuesa Carrasco, J. L. (2019). Incidencia del Nivel Socioeconómico de Estudiantes Universitarios en la Cultura Organizacional. *Revista Electrónica TAMBARA*, 11(2), 833-848.
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2278
- Carrillo, Á. (2017). Globalización : Revolución Industrial y Sociedad de la Información. *CIENCIA*, 19(2), 269-284.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/ciencia/article/view/535>

- Carrillo, Á., Galarza, S., & García, N. (2016). Felicidad y Bienestar Subjetivo: Factores determinantes. *Economía y negocios*, 7(1), 5-14.
doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v7i1.246>
- Carrillo, A., Galarza, S., & Guayasamin, C. (2019). Características culturales entre una cooperativa de ahorro y crédito ecuatoriana y el sector cooperativo nacional. *Economía y Negocios UTE*, 10(2), 3-12. <https://doi.org/10.29019/eyn.v10i2.615>
- Carrillo-Punina, A. (2019). *Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas*. [Tesis Doctoral. Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional - Universidad Nacional de la Plata.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales* (Tercera ed.).
doi:www.galeon.com/pcazau
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Conbrach. *Revista colombiana de psiquiatría*, XXXIV(004), 572-580.
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>
- Centro Europeo de Posgrados. (12 de febrero de 2020). *Orientación al cliente*.
<https://www.ceupe.com/blog/orientacion-al-cliente.html>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Contreras, A., & Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de Investigación Sigma (RIS)*, 5(1), 59 - 86.
<http://dx.doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1204>

- Cujar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura Organizacional: evolución en la medición. *Estudios Gerenciales*, 29(128), 350-355.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Cengage Learning.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Danes, S., & Yang, Y. (2014). Assessment of the Use of Theories within the Journal of Financial Counseling and Planning and the Contribution of the Family Financial Socialization Conceptual Model. 25(1), 53-68.
<https://experts.umn.edu/en/publications/assessment-of-the-use-of-theories-within-the-journal-of-financial>
- Deal, T. E., & Kent D, P. (1990). *The Principal's Role in Shaping School Culture*. Office of Educational Research and Improvement.
- Demera, D. (2016). *Análisis de la cultura organizacional de la PUCESE, como estrategia de la gestión administrativa*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/704/1/DEMERA%20MEJIA%20MARITZA.pdf>
- Denison , D., Hooijberg, R., Lane, N., & Lief, C. (2012). *Leading Culture change in global organizations. Alining culture and strategy*. B Jossey-Bass A Wilew Imprint.
- Denison, D. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. John Wiley & Sons, INc.

- Denison, D. (1996). What is the difference between Organizational Symbolism: A topic to expand organizacional climate? *The Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.
https://www.researchgate.net/publication/30838277_What_Is_the_Difference_Between_Organizational_Culture_and_Organizational_Climate_A_Native's_Point_of_View_on_a_Decade_of_Paradigm_Wars/link/570567f008aef745f7176b8e/download
- Diccionario filosófico. (s.f.). *Estratificación social. En diccionario filosófico*. Recuperado el 12 de julio de 2020, de
<http://www.filosofia.org/enc/ros/estra.htm#:~:text=Teor%C3%ADa%20sociol%C3%B3gica%20burguesa%20referente%20a%20la%20estructura%20de%20la%20sociedad.&text=Seg%C3%BAn%20la%20teor%C3%ADa%20de%20los,estrato%20o%20clase%20a%20otros>
- Dolan, S., García, S., & Bonnie, R. (2006). *Managing by Values: A Corporate Guide to Living, Being Alive, And Making a Living in the 21st Century*. Palgrave Macmillan.
- Dressler, D., & Carns, D. (1969). *Sociology: The Study of Human Interaction*. Knopf.
- Duek, C., & Inda, G. (2006). La teoría de la estratificación social de Weber: un análisis crítico. *Revista Austral de Ciencias Sociales*(11), 5-24.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=45901101>
- Eguez, V., & Pérez, M. (2017). Caracterización multivariada del nivel socioeconómico para el area urbana del Ecuador. [Tesis de Ingeniería, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13979/1/T-UCE-0005-ES004-2017.pdf>

Elmer, B. (1990). *Creative Human Resource Planning and Applications*. (I. M. Martínez de Oñate, Trad.) Ediciones Díaz de Santos S.A.

https://books.google.com.ec/books?id=qA1KdW5nhYgC&pg=PA124&lpq=PA124&dq=si+tengo+mayor+tiempo+en+el+trabajo+se+va+perdiendo+la+cultura&source=bl&ots=FoFZmE2mj0&sig=ACfU3U1Cff1_WdBdLSnn3SSWsV0YbzQjJw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFu5f45OvoAhWMmeAKHdJIDw4Q6AEwAnoE

Enciclopedia Jurídica. (s.f.). *Acuerdo*. Recuperado el 3 de febrero de 2020, de enciclopedia-juridica.com/d/acuerdo/acuerdo.htm

Espinoza, M. (2015). *Las TIC como instrumento para el mejoramiento del desempeño profesional del docente del colegio "26 de Noviembre" de la ciudad de Zaruma, provincia del Oro*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica Equinoccial]. http://192.188.51.77/bitstream/123456789/2591/1/60344_1

Felcman, I., & Blutman, G. (2011). *Nuevos modelos de gestión pública: Cultura, liderazgo y tecnologías de gestión después del "big bang" paradigmático*. Grupo Editorial SRL.

Fernández, M. (1990). *Diccionario de recursos humanos*. Ediciones Díaz de Santos.

Fernández, S. (1997). Relación entre variables cuantitativas. *Cad Aten Primaria*, 141-144.

https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas.pdf

Fernández, S., & Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Fisterra*, 76-78. http://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

Fey, C., & Denison, D. (2003). Organizational culture and effectiveness: can American theory be applied in Russia? *Organization Science*, 686-706.

<https://doi.org/10.1287/orsc.14.6.686.24868>

Figuerola Delgado, L. O. (2009). Las Finanzas Personales. *Escuela de Administración de Negocios*(65), 123-144.

https://www.redalyc.org/pdf/206/Resumenes/Resumen_20612980007_1.pdf

Galarza Torres, S. P., Carrillo Punína, Á. P., & Carrillo Punína, L. P. (2019). Estilo de liderazgo en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas: modelo lineal de equilibrio de resultados. *ECA Sinergia*, 10(2), 96-104.

https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i2.1659

Gallegos, T. (2012). Estudio de la Influencia que tiene la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal docente de cuatro escuelas del Valle de los Chillos del Distrito Metropolitano de Quito. [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador] *Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.

<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5483>

Garbanzo Vargas, G. M. (2013). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel. *Revista Electrónica Educare*, 31(1), 57-87. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44031103.pdf>

Garbanzo Vargas, M. G. (2013). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: Un estudio en la Universidad de Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*, 57-87.

García Navarro, V. A. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnóstico de Cultura Organizacional. 75-102. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n39/n39_a04.pdf

- García Vargas, L., Hernández Sampieri, R., Vargas Álvarez, B., & Cuevas Vargas, H. (2012). Diagnóstico de la cultura organizacional en universidades tecnológicas bajo el Modelo de Valores en Competencia. *Estudios en ciencias sociales y administrativas de la universidad de CELAYA*, 9-29.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n39/n39_a04.pdf
- García, A. (2004). *Harvard Business Essentials: Como crear Equipos Efectivos*. Deusto.
https://www.academia.edu/33613044/EQUIPOS_EFECTIVOS
- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Diana, M. (2013). *La educacion financiera en América Latina y el Caribe Situacion actual y perspectivas*[Archivo PDF].
https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. [Archivo PDF].
<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gerry, J., & Kevan, S. (2003). *Dirección Estratégica*. Pearson Educación.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2007). *Principios de Administracion financiera* (12 ed.). Pearson.
- Glass, G. V., & Hopkins, K. D. (1984). *Statistical methods in education and psychology*. Prentice-Hall.
- Godos. (2009). Guía practica de Finanzas personales para jovenes. [Tesis de licenciatura, Universidad, Universidad Veracruzana].
- Gómez Jaldón , C., & Domínguez Gomez, J. A. (2001). *Sociologia de la educación*. Pirámide.

- Gómez, I. (2012). Cultura Organizacional: Aproximación sectorial en Bogotá. *Facultad de Ciencias Ecocómicas*, 20(2), 19-41. <https://doi.org/10.18359/rfce.2162>
- Gómez, I. (2013). *Innovación y Cultura Organizacional*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Igomez/Documento.pdf>
- Góngora, N., & Alconada, M. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión en los centros de investigación. *ADENAG*, 32-42. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4729145>
- Góngora, N., Nóbile, C., & Reija, L. (2014). Estudio comparativo de la Cultura Organizacional. *Revista digital de la Facultad de Ciencias Administrativas/ UNPL*, 51-65. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651380006.pdf>
- Grant, R. M. (1996). *Dirección Estratégica. Conceptos, Técnicas y aplicaciones*. S.L. CIVITAS EDICIONES.
- Hall, E. T. (1959). *The Silence Language*, Fawcett. Fawcett Publications. <https://doi.org/10.1177/002194366700400211>
- Heckman, P. E. (1993). School Restructuring in Practice: Reckoning with the Culture of School. *International Journal of Educational Reform*, 2(3). <https://doi.org/10.1177/105678799300200305>
- Hernández Sampieri, R., & otros. (2003). *"Metodología de la Investigación"*. Mc. Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6). Mexico: Mc Graw Hill Educayion. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Hernández, S. (2006). *Administración, pensamiento, proceso y vanguardia*. McGraw Hill.

Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Sage Publishing.

https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=Cayp_Um4O9gC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Culture%20B4s+Consequences:+International+Differences+in+Work-Related+Values&ots=V5ByHDNKH3&sig=TbIFuzX1bHkgUfNLXX4am_QEItY#v=onepage&q=Culture%20B4s%20Consequences%3A%20Inter

Hofstede, H. (1999). *Culturas y organizaciones. El software mental*. Alianza.

Hortinha, P., Lages, C., & Lages, L. (2011). The Trade-Off between Customer and Technology Orientations: Impact on Innovation Capabilities and Export Performance. *Journal of International Marketing*, 36-58. doi:10.2307 / 41304401

Hueso González, A., & Cascant i Sempere, M. (2012). Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. *Cuaderno docente en procesos de desarrollo*(1). https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/17004/Metodolog%C3%ADa%20y%20t%C3%A9cnicas%20cuantitativas%20de%20investigaci%C3%B3n_6060.pdf

ICSA Group; La Salle Universities. (2011). *Impacto de la formación en la retribuciones*[Archivo PDF].

https://mcyt.educa.madrid.org/empleo/documentos/doc/Impacto_de_la_formacion_en_la_Retribucion_version_presentacion.pdf

INEC. (Diciembre de 2011). *Instituto nacional de estadísticas y censos*. Obtenido de [www.inec.gob.ec: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf)

Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos [INEC]. (2015). *Condiciones de vida según nivel de preparación académica*[Archivo PDF]. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/ENEMDU/Condiciones_de_Vida_Segun_Nivel_Preparacion_Academica.pdf

Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos. (s.f.). *Encuesta de estratificación del nivel socioeconómico*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2019, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-de-estratificacion-del-nivel-socioeconomico/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Encuesta de Estratificación del Nivel Socioeconómico NSE 2011*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf

Jaldon, C., & Dominguez, J. (2001). *Sociología de la educación* . Pirámide.

Kast, F. (1979). *Administración de las organizaciones*. Mc Graw-Hill.

Kaye, J., McCuiston, M., Gulotta, R., & Shamman, D. A. (2014). Money talks: Tracking personal finances. Session: Managing Income.

- Kee, M. (2003). 10 Key Cultural Elements. *Gestion industrial*, 45(1), 16-20.
https://www.researchgate.net/publication/293601941_Corporate_culture_makes_a_fiscal_difference/citation/download
- Koltko, M. (2006). Rediscovering the Later Version of Maslow's Hierarchy of Needs: Self-Transcendence and Opportunities for Theory, Research, and Unification. *Review of Genreal Psychology*, 302-317. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.10.4.302>
- Kotter, J., & Heskett, J. (1992). *Corporate Culture and Performance*. The Free Press.
- Kottow, M. (2005). *Bioética e investigación con seres humanos y en animales*. CONICYT. <https://www.conicyt.cl/fondecyt/files/2012/10/Libro-1-Bio%C3%A9tica-e-investigaci%C3%B3n-con-seres-humanos-y-animales.pdf>
- Lafuente Ibáñez, C., & Marín Egoscozabal, A. (2008). Metodología de la Investigación en las ciencias sociales: Fases, Fuentes y selección de técnicas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 5-18.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>
- Lee, M., & Raschke, R. (2016). Understanding employee motivation and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 162-169.
<https://doi.org/10.1016/j.jik.2016.01.004>
- Leonard, D., Goodstein, T., & Nolan, J. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. McGraw-Hill.
- López García, J. (2016). Lineamientos de finanzas aplicables al presupuesto familiar. *[Tesis de Maestría, Universidad, EAFIT]*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/128483547.pdf>

- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana.
- Mallack, L. (2001). Understanding and Changing Your Organizations's Culture. 18-24.
https://www.researchgate.net/publication/292317601_Understanding_and_changing_your_organization's_culture
- Malpica, R., Rossell, R., & Hoffmann, I. (2014). Equipos de trabajo de alto desempeño. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 7(4), 69-83.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219040849005.pdf>
- Marin, L. (1997). *La comunicación en la Empresa y en las Organizaciones*. Bosch.
- Martinez, C. (2012). *La cultura de empresa: la gestion empresarial*. Díaz de Santos.
<https://books.google.co.cr/books?id=5p2RSrD1lqwC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Martínez, M. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Redalyc*, 163-190. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao23-40.rec>
- Martínez, P. (2011). La Orientacion en tiempos de Cambio. *La formación del profesorado en el siglo XXI*, 45-61. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaFormacionDelProfesoradoEnElSigloXXI-684838%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaFormacionDelProfesoradoEnElSigloXXI-684838%20(1).pdf)
- Marx, k. (2001). *El Capital, Crítica de la Economía Política*. XXI siglo veintiuno.
http://ecopol.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/202/2013/09/Marx_EI-capital_Tomo-1_Vol-1.pdf
- Marx, K., & Engels, F. (1985). *El Manifiesto Comunista*. Progreso.

- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la Teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología organizacional. *Cubana de Psicología*, 19(3), 262-272.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. doi:10.33881/2011-7191.mct.08111
- Narver, J., & Slater, S. (1990). "The Effect of Market Orientation on Business Profitability". *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35. doi:10.2307/1251757
- Navia Núñez, M. (2002). Proceso de toma de decisiones estratégicas en empresas de Barranquilla. *Pensamiento y gestión*, 52-67.
<https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA114368266&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=16576276&p=IFME&sw=w>
- Olmedo, D. (17 de julio de 2019). Ecuador: El ingreso promedio por trabajar es menor que el salario básico. *Diario La Hora*.
<https://lahora.com.ec/quito/noticia/1102258596/ecuador-el-ingreso-promedio-por-trabajador-es-menor-que-el-salario-basico>
- Opdyke, J. (2006). *The Wall Street Journal. Complete Personal Finance Guidebook*. Profit.
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. OECD Publishing.
- Ouchi, W. (1982). *Teoría Z: cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Norma.

- Parra Olivares, J. (2003). Reflexión teórico metodológica para la justificación de una tipología social en Venezuela. *Multiciencias*, 3(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90430104>
- Pedraja, L., & Rodríguez, E. (2008). Estudio comparativo de la influencia del estilo de liderazgo y la congruencia de valores en la eficacia de empresas privadas e instituciones publicas. *Interciencia*, 33(1), 8-13.
<https://www.redalyc.org/pdf/339/33933102.pdf>
- Pérez, C. (23 de diciembre de 2011). Encuesta del INEC sobre la "clase media" genera dudas. *Diario El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/2011/12/23/1/1356/encuesta-inec-sobre-clase-media-genera-dudas.html#:~:text=Le%20sigue%20la%20clase%20media,es%20de%2014%2C9%25>.
- Quigley, J. (1993). *"Vision: How Leaders Develop it, Share in and SustainIt"*. McGraw Hill.
- Quintero, J. (2009). Teoría de las necesidades de Maslow[Archivo PDF].
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Teor%C3%ADa%20de%20Maslow%20(1).pdf)
- Rankin Web de Universidades. (10 de Enero de 2020). *Ecuador*. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de https://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/Ecuador
- Real Academia Española. (s.f.). *Acuerdo*. *En Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 15 de febrero de 2020, de <https://dej.rae.es/lema/acuerdo>

- Rivera, G., & Solís Zárata, C. (2012). Finanzas personales encaminadas a una planeación patrimonial. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México] Repositorio Institucional - Universidad Nacional Autónoma de México. <http://132.248.9.195/ptd2013/agosto/0699953/0699953.pdf>
- Rojas Brítez, G. (2011). *Las clases sociales en Karl Marx y Max Weber: Elementos para una comparación*. Centro de Estudios y Educación Popular Germinal. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Paraguay/ceepg/20170404051519/pdf_1024.pdf
- Ruiz , A., & Bergés, Á. (2002). El nuevo paradigma de las Finanzas Personales[Archivo PDF]. *Portada*, 10-17. <https://www.bolsasymercados.es/esp/publicacion/revista/2002/07/p10-17.pdf>
- Ruiz Ramírez, H. (2011). *Conceptos sobre educación financiera*. Observando la economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/hrr.htm>
- Ruiz, P. (2012). *Dirección*. Red Tercer Milenio S.C.
- Ruiz, Y. B., & Naranjo, J. C. (2012). La investigación sobre la Cultura Organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas. *Diversitas: Perspectivas Psicológicas*, 8(2), 285-307. <https://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>
- Schein , E. (1988). *La Cultura Empresarial y el Liderazgo: una visión dinámica*. Plaza y Janes SA.
- Schein, E. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45(2), 109-119. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.109>

- Schein, E. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=Mnres2PIFLMC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Organizational+Culture+Schein,+Edgar&ots=opboMj3qOj&sig=Jbcfs-rhB_TtrPxb2criCYDfi8M#v=onepage&q=Organizational%20Culture%20Schein%20Edgar&f=false
- Schein, E. H. (1988). *La cultural empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*.
 C:/Users/Usuario/Downloads/Schein-La-Cultura-Empresarial-y-El-Lider.pdf
- Sémbler, C. (2006). Estratificación social y clases sociales. Una revisión analítica de los sectores medios. *Políticas Sociales*, 11-18.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6130/4/S0600897_es.pdf
- Sewell, G. (1999). *The discipline of teams: the control of team-based industrial work through electronic and peer surveillance*. *Administrative Science Quarterly*.
- Swanepoel, A. (2010). *What 37,000 Citations can tell*. (10 ed., Vol. 7). US-China Education Review.
- Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Ateneo.
- Torres Verdugo, Á. (2011). Guía de fuentes de información iberoamericana para la investigación educativa. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 2(5), 142-175. <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299123992008.pdf>
- Torres, A. T. (2005). Métodos para obtener Finanzas Personales Sanas. Caso: Tenaris Tampsa. [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana], 12.
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/34827/torrestorres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Unidad del Registro Social. (2019). *Manual para la actualización del Registro Social*[Archivo PDF]. Obtenido de www.registrosocial.gob.ec
- Universidad de las Fuerzas Armadas. (2019). *Admisión y registro ESPE*. Recuperado el 3 de marzo de 2020, de <https://uar.espe.edu.ec/oferta-academica-espe/>
- Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. (2018). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional [PEDI] 2018-2021*. <https://sgc.espe.edu.ec/plan-de-desarrollo-institucional/#>
- Universidad Nacional del Nordeste. (12 de marzo de 2010). *Clase Social y Nivel Socio-Económico*.
<https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/Clase%20social%20y%20Nivel%20Socio%20-%20Econ%C3%B3mico.pdf>
- Vallmitjana, M., & Sabaté, L. (2008). *Citation Analysis of PhD. Dissertation References as a tool for Collection Management in a Academic Chemistry Library*. College y Research Libraries.
- Vera, O., & Vera, F. (2012). Evaluación del nivel socioeconómico: presentación de una escala adaptada en una población de Lambayeque. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almazor Aguinaga*, 41- 42.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4262712>
- Weber, M. (1977). *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica.
<https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

Zapata, A., & Rodríguez, A. (2008). *Gestión de la cultura organizacional, bases conceptuales para su implementación*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración del Valle.

Anexos