

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Sociología

**La incidencia de los valores de la cultura organizacional
de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso
de titulación de sus estudiantes**

Trabajo de titulación previo a
la obtención del título de
Licenciado en Sociología


Autores:

Juan Diego Chicaiza Ramirez

Ximena Soraya Carguitongo Lozano

Director:

Delfa Humbertina Capelo Ayala

ORCID  : 0009-0009-5460-1040

Cuenca, Ecuador

2024-03-21

Resumen

La relación entre la cultura organizacional y la eficacia de los procesos es fundamental en la gestión institucional. Este estudio tuvo como objetivo describir la incidencia de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación de sus estudiantes. Se trata de un estudio de caso simple con un diseño cuantitativo. Se trabajó con estudiantes de las carreras de enfermería, ingeniería civil y educación básica que cursan UIC I o II. La selección de carreras se basó en un muestreo no probabilístico por criterios como área del conocimiento, ubicación en diferentes campus y representatividad. Se emplearon técnicas estadísticas descriptivas y correlacionales con software como SPSS y Jamovi para analizar los datos. Los resultados revelaron una correlación positiva significativa entre los valores de la cultura organizacional de la universidad y la eficacia del proceso de titulación. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, especialmente en las dimensiones de "Respeto - Equidad" y "Aspectos Tangibles", que mostraron correlaciones más débiles. Esta debilidad sugiere la necesidad de fortalecer estas áreas para mejorar la eficacia del proceso de titulación. Además, se observó una correlación moderada a alta entre las carreras de Ingeniería Civil y Enfermería con las dimensiones analizadas, mientras que Educación Básica mostró una correlación moderada a débil, indicando una relación menos robusta entre los valores y la eficacia del proceso de titulación en esta carrera. En conclusión, el estudio ofrece importantes implicaciones para la gestión universitaria y sugiere áreas de investigación futura para enriquecer la comprensión de la cultura organizacional en entornos universitarios.

Palabras clave: gestión institucional, eficacia organizacional, enfoque sociológico



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The relationship between organizational culture and process effectiveness is fundamental in institutional management. The objective of this study was to describe the incidence of the values of the organizational culture of the University of Cuenca on the effectiveness of the degree process of its students. It is a simple case study with a quantitative design. We worked with nursing, civil engineering and basic education students in UIC I or II. The selection of careers was based on a non-probabilistic sampling based on criteria such as area of knowledge, location in different campuses and representativeness. Descriptive and correlational statistical techniques were used with software such as SPSS and Jamovi to analyze the data. The results revealed a significant positive correlation between the values of the organizational culture of the university and the effectiveness of the degree process. However, areas for improvement were identified, especially in the "Respect - Equity" and "Tangible Aspects" dimensions, which showed weaker correlations. This weakness suggests the need to strengthen these areas to improve the effectiveness of the titration process. In addition, a moderate to high correlation was observed between Civil Engineering and Nursing careers with the dimensions analyzed, while Basic Education showed a moderate to weak correlation, indicating a less robust relationship between values and effectiveness.

Keywords: institutional management, organizational effectiveness, sociological approach



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Capítulo 1. Problema de investigación	11
1.1 Introducción	11
1.2 Justificación	12
1.3 Problema	14
1.4 Pregunta de investigación	15
1.4.1 Objetivo general	15
1.4.2 Objetivos específicos	15
Capítulo 2. Marco Teórico.....	16
2.1 Eficacia.....	16
2.1.1 Dimensiones de la eficacia	17
2.2. La cultura organizacional: enfoque sociológico.....	17
2.2.1 Cultura organizacional.....	20
2.2.2 Conductas que identifican la Cultura organizacional.....	21
2.3. Elementos de la cultura organizacional.....	22
2.4 Valores de la cultura organizacional	23
2.5. Modelo de la cultura organizacional de Schein.....	24
2.6 Modelo Denison Organizational Culture Survey (1991)	25
2.7. Gestión por procesos.....	27
2.8. Concepto de proceso de titulación	28
2.9. Modelo Servqual	29
Capítulo 3. Método.....	30
3.1. Variables de estudio.....	31
3.2. Participantes	31
3.2. Criterios de inclusión	32
3.3. Criterios de exclusión	32
3.3. Instrumentos y medidas.....	32
3.4. Validación de instrumentos.....	35
3.4.1 Fiabilidad de la variable valores de la cultura organizacional	35

UCUENCA

	5
3.4.2 Evaluación de la eficacia del proceso de titulación	36
3.5. Procesamiento y análisis de la data	36
Capítulo 4. Resultados y discusión	38
4.1 información sociodemográfica	38
4.2 Análisis correlacional.....	39
5.1 Conclusiones	45
5.2. Recomendaciones.....	46
5.3 Limitaciones.....	48
5.4 Estudio futuros.....	48

Índice de tablas

Tabla 1 Descripción de instrumentos, variables y referencias.....	34
Tabla 2 Coeficiente alfa de cronbach.....	35
Tabla 3 Información sociodemográfica de los participantes.....	39
Tabla 4 Análisis correlacional entre variables cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (consolidado de las tres carreras estudiadas).....	40
Tabla 5 Análisis correlacional entre variables cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (carrera de enfermería).....	42
Tabla 6 Análisis correlacional entre variables cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (carrera de ingeniería civil).....	43
Tabla 7 Análisis correlacional entre variables cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (carrera de educación básica).....	44

Agradecimientos

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi amada madre, Rosita, quiero agradecerte por tu apoyo incomparable. Tu ejemplo de resiliencia y determinación ha sido mi inspiración constante. Gracias por enseñarme que, sin importar cuántas veces caigamos, siempre podemos levantarnos.

A mi querida abuelita Magdalena, agradezco tu constante presencia en mi vida, incluso cuando a veces he tratado de evadirte. Tu amor incondicional ha sido un faro de estabilidad.

A mi padre, Juan, agradezco las lecciones de cambio que me has brindado. Tu demostración de que siempre podemos cambiar, siempre que esté en nosotros, ha dejado una marca indeleble en mí.

A mi hermana Emilia, agradezco tu ejemplo de lucha y perseverancia. Siempre me has recordado la importancia de esforzarme por alcanzar mis metas, y sé que debo ser un gran ejemplo para ti.

A mi novia Vanessa, te agradezco por tu apoyo constante a lo largo de esta travesía. En las alegrías y las dificultades, tu presencia ha sido mi mayor fortaleza.

Y finalmente, a mi tutora, quiero expresar mi gratitud por ser la guía que necesitaba durante esta tesis. Tu retroalimentación, apoyo y ayuda han sido invaluable, sin importar la hora o la dificultad. Admiro tu calidad de enseñanza y amabilidad, y puedo decir con certeza que eres la mejor docente que he tenido en mi camino universitario.

Juan

Agradecimientos

En primer lugar, a mis padres y hermanos, cuyo cariño y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza a lo largo de esta etapa. A ti, Juan Diego por darme la oportunidad de compartir este proceso de investigación. A nuestra querida tutora, la economista Delfa Capelo, por aceptar este desafío junto a nosotros, liderando con excepcionalidad y guiándonos de la mejor manera posible. A mis amigos, les agradezco de corazón por amistad, apoyo constante y sabios consejos durante esta etapa. En especial, a Marilú Heredia, quien desde el primer día se convirtió en mi lugar seguro y compañera de inolvidables aventuras.

Ximena

Dedicatoria

"A mis padres, fuente inagotable de amor, apoyo y sabiduría. A mi familia, por su paciencia y comprensión en cada etapa de este arduo camino. A mis amigos, cuyas palabras de aliento fueron un faro en los momentos difíciles. A mis profesores, por su guía y conocimientos compartidos. A la Universidad de Cuenca, por ser el espacio donde germinaron las semillas de este proyecto. Dedico este trabajo a todos aquellos que, de una u otra manera, han contribuido a mi crecimiento académico y personal. Cada página de esta tesis lleva consigo la impronta de sus enseñanzas y el eco de su apoyo.

Juan

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo con profundo amor y gratitud a mis queridos padres, Julio y Mariana, pues resulta insuficiente expresar con palabras lo agradecida y lo significativa que es su presencia en mi vida, ya que, gracias a su constante apoyo y amor incondicional, me han brindado las bases para convertirme en la persona que soy hoy, a mis hermanos por ser mi soporte en cada momento y ayudarme a ser mejor persona cada día.

Ximena

Capítulo 1. Problema de investigación

1.1 Introducción.

La cultura organizacional de una entidad educativa juega un papel vital no sólo en el éxito de los estudiantes, sino también en la eficacia de los procesos administrativos y la calidad general de la universidad. Este estudio se centra en el impacto específico de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la efectividad del proceso de titulación de sus estudiantes. Los valores organizacionales, como elementos fundamentales, tienen un impacto significativo en el funcionamiento de una organización y su interacción con su entorno. Al abordar esta temática destaca la correlación enunciada por Cardona et al. (2023), quien enfatiza la importancia de analizar la incidencia de la cultura organizacional con los resultados académicos. Su trabajo destaca cómo los valores institucionales juegan un papel determinante en la enseñanza y desarrollo de los estudiantes. En este contexto, al explorar la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca, buscamos vincular el impacto de estos valores en la experiencia académica, particularmente durante el proceso de titulación.

La intersección entre la cultura organizacional y la eficacia de los procesos administrativos constituye un área de investigación fundamental en la gestión de las instituciones educativas. Edgar Schein (2010), reconocido experto en cultura organizacional, considera que esta variable tiene un impacto directo en el comportamiento y desempeño de los integrantes de la institución. En un entorno universitario, la cultura organizacional juega un papel decisivo al influir enormemente en la eficacia de los procesos de gestión. Los valores, creencias y prácticas compartidos no solo influyen en la toma de decisiones, sino que también moldean la relación y la colaboración dentro de la comunidad universitaria (Edgar Schein, 2010).

Robbins y Judge (2009) añadió una perspectiva importante al abordar la relevancia de los valores institucionales para las percepciones de los alumnos sobre sus vivencias educativas. La forma en que la Universidad de Cuenca promueve y sostiene ciertos valores puede impactar directamente en el aspecto que los estudiantes ven el proceso de titulación. Comprender esta relación es fundamental para determinar áreas de mejora en la efectividad del este proceso académico crítico. Además, Carrillo et al. (2011) enfatizaron la importancia de la motivación intrínseca de los estudiantes para lograr sus objetivos académicos. Los valores organizacionales influyen directamente en la motivación de los estudiantes, influyendo en su compromiso y esfuerzo durante el proceso de titulación. Esta dimensión agrega una capa crítica para comprender cómo la cultura organizacional afecta los resultados académicos.

Esta investigación busca contribuir a la comprensión de cómo los valores organizacionales de la Universidad de Cuenca influyen en el proceso de titulación de sus alumnos. La inclusión de citas de autores como respaldo teórico refuerza la importancia de este análisis en el ámbito académico. Al comprender cómo los valores organizacionales inciden en la productividad y la satisfacción de los estudiantes durante su camino hacia la graduación, se abrirá la puerta para diseñar estrategias más efectivas de apoyo y formación estudiantil.

1.2 Justificación

La relación entre la cultura organizacional y la eficacia de sus procesos es de gran valor en la gestión de cualquier institución debido a que la cultura organizacional es una variable importante que afecta la conducta y desempeño de los miembros de cualquier institución (Schein, 2010). En conjunto, la cultura organizacional puede tener una repercusión significativa en la eficacia de los procesos administrativos de una universidad, ya que los valores, creencias y prácticas compartidas inciden en la forma en que se toman resoluciones, se comunican y se colabora. comunidad universitaria, lo que a su vez incide en el desempeño y la productividad institucional (Cuicas, 2020).

Autores como Schein (2010) y Hofstede (2005) enfatizan el valor de la cultura organizacional para el éxito organizacional y la mejora de la condición de vida de las personas. En el contexto específico de la educación universitaria, autores como Del Pilar Llanos Encalada (2020), han señalado la importancia de la cultura organizacional en la calidad de la educación superior y en la enseñanza de los estudiantes. Debido a que la cultura organizacional contiene varios elementos (misión, valores, normas, etc.) El factor cultura organizacional que estudiaremos refiere a los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca, debido a que “Los valores son los preámbulos fundamentales que guían el comportamiento y la toma de decisiones en una organización” (Edgar Schein, 2010, pág. 35), y dentro de los valores los que refieren a las normas y procedimientos de la cultura organización. Para abordar esta temática, es necesario aplicar una metodología de investigación que permita analizar a fondo las particularidades del contexto universitario.

Existen varias variables que afectan la efectividad y eficiencia con la que operan los establecimientos de educación superior. Entre estos, el clima organizacional, la cultura, la innovación, la comunicación, las normas y reglas, y los valores compartidos pueden influir en la efectividad de los procesos administrativos al promover una cultura de excelencia y compromiso con el éxito estudiantil Moreno et al. (2016). Además, la cultura organizacional es una herramienta significativa en la gestión de las instituciones

educativas, ya que orienta cómo se llevan a cabo los procesos administrativos y cómo se formulan los objetivos importantes de la organización (Sáenz y Jácome 2022). En el contexto de esta cultura, los valores que definen la cultura organizacional de la universidad, son factores clave en la efectividad de estos procesos administrativos y la satisfacción de los integrantes de la comunidad universitaria, lo que a su vez tiene un impacto directo en el desempeño de la comunidad universitaria Moreno et al. (2016).

Por lo señalado, es importante examinar cómo influyen los valores de la cultura organizacional en la eficacia de los procesos de titulación de los alumnos de la Universidad de Cuenca. Varios estudios dan cuenta de una creciente preocupación por la calidad de la formación superior, y en particular por la eficacia de los procesos de titulación. Según Ruiz (2019) la titulación es uno de los momentos más significantes en la vida académica de los alumnos, ya que representa la culminación de su formación y el inicio de su carrera profesional. Por esta razón, es central que el proceso de titulación sea eficaz, transparente y justo. Sin embargo, varios factores pueden afectar la efectividad del proceso de titulación, entre los que destacan los valores de la cultura organizacional. De acuerdo con Denison (1990), los valores organizacionales pueden influir en el comportamiento de los miembros de la organización de varias maneras, incluido su compromiso con las metas organizacionales, su capacidad para trabajar en equipo, su orientación al cliente y su capacidad para innovar. En la misma línea de análisis Robbins y Coulter (2018) plantean que los valores son importantes porque inciden en la conducta de los individuos de una organización. Así, cuando los valores de la cultura organizacional no se alinean con el propósito y las metas de la organización, pueden surgir problemas como la falta de compromiso, baja moral y reducción de la productividad. En el contexto de la titulación universitaria, esto puede traducirse en una investigación de menor calidad y una disminución de la eficiencia terminal o tasa de graduación.

Se trata de un estudio de caso simple holístico, por ser la opción adecuada que se utilizará para abordar el tema de la incidencia de los valores de la cultura organizacional en la eficacia de los procesos de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca. Este enfoque permite analizar en profundidad los procesos y relaciones que se dan en el contexto específico de la universidad y en la interacción entre los distintos actores involucrados. Además, permite obtener datos detallados sobre las experiencias y percepciones de los estudiantes en relación a la cultura organizacional y su incidencia en el proceso de titulación. Según Yin (2009), el estudio de caso es recomendable cuando se desea explorar un fenómeno complejo que se da en un contexto específico y se requiere analizar las múltiples dimensiones y perspectivas del mismo. En igual

sentido Stake (1998) destaca que el enfoque de caso incrustado permite analizar cómo los casos están integrados en el contexto más amplio y cómo se relacionan con otros casos. De esta manera, se puede analizar cómo los valores de la cultura organizacional influyen en la eficacia del proceso de titulación en la Universidad de Cuenca y cómo esto se relaciona con otros factores a nivel institucional y social.

Por lo señalado, este estudio se justifica porque se analizarán variables que poco han sido estudiadas de manera conjunta; los hallazgos beneficiarán tanto a estudiantes en proceso de titulación, como a los que vienen, también a docentes y personal administrativo, porque, los hallazgos permitirán plantear recomendaciones para mejorar; además, se aporta al conocimiento teórico en este campo.

1.3 Problema

En la actualidad, los estudios sobre cultura organizacional y eficiencia en el proceso de titulación son de gran trascendencia. Sin embargo, ningún estudio ha analizado específicamente la relación entre los valores de la cultura organizacional de una universidad y la efectividad del proceso de titulación de sus estudiantes. Es decir, si bien se han realizado estudios separados sobre estos dos temas, no se han examinado juntos. Este vacío en la literatura académica es preocupante porque se sabe que los valores organizacionales tienen un impacto significativo en el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes durante el proceso de titulación. Por lo tanto, este estudio se justifica porque se propone examinar cómo los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca influyen en la efectividad del proceso de titulación. Por ejemplo, Villacís (2019) afirma que la cultura organizacional y la gestión del proceso de titulación influyen en la tasa de graduación de los estudiantes. Este autor plantea que las instituciones educativas deben promover una cultura organizacional que valore la calidad y la eficiencia en los procesos administrativos para mejorar la tasa de graduación. Así mismo, Charlton Ralph (2019) informó que la cultura organizacional afecta la efectividad de los procesos administrativos, incluyendo los procesos de titulación. Varios estudios señalan que una cultura organizacional adecuada puede aumentar la eficiencia y eficacia del proceso de titulación, lo que se traduce en mayores tasas de graduación exitosa. Según Tinto (1998) la finalización de un programa académico está influenciada por una variedad de factores, incluidos los académicos, sociales y personales, y el proceso de graduación puede ser un factor clave en la retención y graduación de los estudiantes. Un proceso de graduación ineficiente puede tener impactos económicos y académicos significativos en los estudiantes y las universidades públicas, como costos adicionales, pérdida de recursos, deserción y más. Según Améstica y Rivas (2021) los estudiantes cuyo proceso de titulación lleva más

tiempo deben pagar más matrículas y otros costos relacionados con la educación, y pueden tener menos oportunidades laborales y salarios. Mediante aplicación de encuesta encontraron que el 86% de los estudiantes que completaron su título dentro de los seis años se graduaron, en comparación con el 50% de los que completaron seis años o más. Esto sugiere que la velocidad a la que los estudiantes completan el proceso de grado es un factor importante en las tasas de graduación exitosa. Por su parte, Bravo (2015) encontró que los estudiantes que experimentaron retrasos en el proceso de graduación tenían una mayor probabilidad de abandonar la escuela. Esto se debe a una combinación de factores, que incluyen la dificultad para completar los requisitos del programa de estudio, la dificultad para encontrar un asesor de tesis y los problemas para coordinar el proceso de obtención del título. Además, los costos de la educación superior en las universidades públicas están subvencionados en gran medida por el gobierno, por lo que extender sus estudios sin obtener un título tiene un costo mayor para el estado y para los propios estudiantes. Según un estudio de la UNAM, los estudiantes que retrasan su graduación pueden generar costos adicionales de hasta el 20% del presupuesto universitario asignado. En concordancia con lo anterior, Mora et al. (2017) señalan que las demoras en el proceso de titulación pueden generar una sobrecarga de los recursos universitarios, afectando así la capacidad de la universidad para atender las necesidades de otros estudiantes y de la comunidad. Finalmente, según Montini Dos (2017) un proceso de titulación deficiente puede afectar negativamente la reputación de una universidad, y reducir la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben, lo que puede afectar su decisión de recomendar la universidad a futuros estudiantes.

1.4 Pregunta de investigación

¿De qué manera los valores de la cultura organizacional influyen en la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca?

1.4.1 Objetivo general

- Describir cómo influyen los valores de la cultura organizacional en la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar el impacto de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación.
- Evaluar el grado de eficacia del proceso de titulación en relación con los valores de la cultura organizacional

- Proponer recomendaciones para mejorar el proceso de titulación de la universidad basadas en los resultados obtenidos.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Eficacia.

Antes de comenzar a definir el término eficiencia y explicar su relevancia para las investigaciones en curso, es necesario distinguir entre eficiencia y eficacia, ya que pueden causar confusión. Si bien ambos términos están estrechamente relacionados, considerando que ambas son dimensiones para evaluar el desempeño organizacional, su principal diferencia radica en el método de análisis. Para aclarar esta distinción, recurrimos a lo que los autores Marcó et al. (2016): “La efectividad se refiere al grado en que se logran los objetivos establecidos por una organización. La eficiencia, por otro lado, se refiere a cómo se utilizan los recursos en las actividades organizacionales” (p. 24).

En las instituciones educativas, el liderazgo recae en el director, quien desempeña el papel de director administrativo. Entre sus responsabilidades se incluye la gestión eficaz de todos los recursos disponibles, tanto físicos como humanos, para lograr resultados positivos. En este entorno, el objetivo general es garantizar que los estudiantes reciban una educación de alta calidad, lo que requiere que todos los miembros de la comunidad educativa, incluidos administradores, docentes, estudiantes y familias, trabajen juntos para mejorar la eficiencia.

En la misma línea, como afirman Marcó, Loguzzo y Fendi (2016), cuando un líder muestra preocupación por asegurar que los recursos se utilicen de manera óptima, está dirigiendo los esfuerzos hacia la efectividad organizacional (p. 25). Todas las instituciones educativas del país cuentan con una variedad de recursos humanos y materiales disponibles, aunque su disponibilidad puede variar. Por lo tanto, es responsabilidad de los administradores garantizar que estos recursos se gestionen eficazmente para lograr los objetivos esenciales de la institución.

Desde una perspectiva objetiva, se puede decir que gestionar los recursos físicos es más fácil que gestionar el capital humano. Esto se debe a que, con los recursos materiales, la atención se centra en aprender cómo asignarlos y utilizarlos de manera eficiente. El capital humano, por otro lado, está formado por personas con diversas perspectivas, antecedentes y antecedentes que están comprometidos a brindar una educación de calidad. Sin embargo, esta diversidad puede crear obstáculos al intentar satisfacer las necesidades de todos los involucrados. En este caso, el papel del director

es crucial ya que debe conocer en profundidad a su equipo e identificar sus habilidades y áreas de mejora para potenciar sus fortalezas y reducir sus debilidades.

Según Cañizares (2018) propone una serie de atributos que pueden considerarse para aumentar la productividad, ya sea desde la perspectiva de los directivos o de los educadores, ambos son igualmente relevantes. Estos atributos incluyen inteligencia emocional, adaptabilidad continua, empoderamiento y actitud proactiva.

2.1.1 Dimensiones de la eficacia

(Maella, 2013), propone en su obra “La casa de la eficacia”, las siguientes dimensiones: responsabilidad, capacidad, automotivación, autogestión, suerte y simplificación.

2.1.1.1. Capacidad: la capacidad de un individuo para poseer los conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar tareas y lograr objetivos laborales. En otras palabras, implica la capacidad de realizar eficazmente las funciones asignadas. Si bien todos poseemos una variedad de habilidades, para realizar nuestro trabajo de manera efectiva, es crucial tener las competencias específicas requeridas para el puesto que desempeñamos.

2.1.1.2. Automotivación: se refiere a la voluntad de hacer un esfuerzo adicional para lograr un objetivo específico.

2.1.1.3. Autogestión: es la capacidad de decidir y obrar de una persona en su trabajo, de acuerdo con sus criterios. La autogestión requiere autonomía, medios materiales y la información suficiente.

2.1.1.4. Simplificación: realizar las tareas de manera ágil es crucial. La simplicidad conduce a una mayor eficiencia porque significa menos inversión de recursos.

2.1.1.5 Suerte: se refiere a la influencia de eventos y circunstancias externos sobre resultados que están más allá del control directo de una persona.

2.1.1.6. Responsabilidad: la responsabilidad es lo que nos lleva a nuestros compromisos y obligaciones laborales. Nos motiva a hacer todo lo posible para desempeñarnos de manera efectiva, incluso cuando reconocemos que ciertas variables de desempeño están más allá de nuestro control absoluto.

2.2. La cultura organizacional: enfoque sociológico

Por supuesto, el estudio de las organizaciones se ha alejado de una perspectiva funcionalista y positivista hacia un enfoque más humanista, que nos ha permitido aprender más sobre los procesos sociales que ocurren alrededor de las organizaciones

Domenack, W. (2023). El paso de lo estructural a lo cultural ocurrido en la década de 1970 se conoce como "giro cultural" (Morente y Ferrás, 2017, p. 585).

De manera que este "giro cultural sitúa a la cultura en el centro de las discusiones sociales, viéndola como una "red de significados sociales" o el producto de conflictos e interacciones simbólicas entre individuos" (Morente y Ferrás, 2017, p. 585).

No obstante, es importante destacar que la intersección de la noción de "organización" y "cultura" fue de la mano de la disciplina sociológica a principios del siglo veinte. Así, los tres padres de la disciplina, Marx, Weber y Durkheim, reflexionaron sobre la forma por la cual se establecían las intercalaciones sociales en el capitalismo primitivo; en otras palabras, se preocuparon por comprender las consecuencias de la construcción de nuevas formas organizativas y relaciones sociales para los sujetos. como trabajadores o residentes cambios en la forma de existencia, teniendo en cuenta las nuevas interacciones de producción e interacciones sociales (Gutiérrez, 2007, p. 119).

La disciplina antropológica cultural, a través del trabajo de Bronislaw Malinowski y Margaret Mead, perdurablemente ha iluminado mejor la cultura y las organizaciones desde una perspectiva funcionalista. Es decir, les interesa "pensar en el funcionamiento de las instituciones como soluciones comunes a las necesidades" (Gutiérrez, 2007, p. 120).

Vale destacar el significativo aporte de Medina (2007), quien junto a otros antropólogos discutieron posturas relacionadas con "los diversos mecanismos por los cuales los individuos se insertan en la cultura"; es decir, "El fenómeno de la aculturación abandona la cultura misma". analizable, pero sobre todo capaz de contener e integrar a los sujetos de una manera inequívoca, ya que los individuos sucumben fácilmente a este orden siempre que las instituciones aborden sus necesidades (Gutiérrez, 2007, p. 121).

Este es una temática que suscitará una controversia sobre el "concepto de cultura acerca de las organizaciones" porque, por un lado, la disciplina antropológica considera que la cultura se puede trasladarse a cualquier tipo de comunidad, es decir, se pueden incluir organizaciones y/o empresas; La percepción interaccionista de Salier y a posteriori de Bateson mencionó que la cultura es "el resultado de la interacción de los individuos" (Gutiérrez, 2007, p. 121). Estas ideas marcarían enfoques culturales en la gestión, el marketing y, más contemporánea, la relación corporativa. ¿Cuál es el proceso de creación y mantenimiento de la cultura organizacional? Así, el enfoque contemporáneo sobre la cultura organizacional (década de 1980) ha sido doble;

En primer lugar, la cultura sirve como productora de socialización porque da forma a la gama de acciones posibles.

Numerosos aspectos de la cultura organizacional son intrínsecos y subyacentes en las acciones diarias, a menudo permanecen arraigados en el subconsciente. Esta cultura influye en las acciones y percepciones de los miembros del grupo social, incluida su manera de interactuar entre sí. (Morente y Ferrás, 2017, p. 585)

En segundo lugar, la cultura es resultado de las relaciones sociales.

La cultura es la expresión intrínseca de las relaciones entre sus integrantes que estructuran su realidad social a través de sistemas simbólicos compartidos, contenidos específicos y marcos de referencia colectivos. (Morente y Ferrás, 2017, p. 585)

Además de las corrientes de pensamiento funcionalistas e interaccionistas, de la sociológica organizacional se cuestionan, primero, cómo utilizan el discurso cultural para legitimar la forma en que se comportan; segundo, “sobre la cultura que las organizaciones articulan en su discurso y qué hacen las personas para entenderla en sus discursos”. vida cotidiana. "sus relaciones, proximidad y distancia entre culturas juegan un papel en la práctica, el significado y el uso", el marco de este estudio de caso; en tercer lugar, "las relaciones entre culturas se delinean fácilmente dentro de las organizaciones, la cultura o el proceso mediante el cual la cultura sirve como marco, atraviesa y proporciona contexto a una organización, haciéndola parte de un proceso cultural más amplio" (Gutiérrez, 2007, p. 122).

Por lo tanto, la cultura organizacional se ocupa principalmente de los valores, actitudes y perspectivas institucionales orientadas hacia las metas organizacionales y la identificación con la dirección propuesta colectivamente por la organización. También hace referencia a un conjunto de creencias que establecen límites entre una organización y otras entidades, perfilando lo que se conoce como identidad. Según Gordon (1996, p. 471), “La cultura de una organización describe esa parte de su entorno interno que contiene el conjunto de supuestos, creencias y valores compartidos por sus miembros y utilizados para guiar sus operaciones”., esto se refiere a la forma más básica de organización porque la gestión y la comunicación corporativa pueden incorporar otros conceptos de la psicología organizacional.

2.2.1 Cultura organizacional

Lusthaus (2002) afirma que, si bien la misión de una organización establece formalmente su propósito, es la cultura organizacional la que da vida a esa misión. Definió la cultura organizacional como el significado colectivamente aceptado incorporado en las estructuras formales e informales de una organización. Así, la cultura organizacional se centra en los valores, creencias y principios que subyacen al sistema de gestión de una organización, así como en las prácticas y comportamientos que refuerzan estos principios (Denison y Neale, 1996, págs. 1-3). Por lo tanto, es crucial considerar cómo las personas adoptan la misión organizacional y examinar si lo que está escrito en la misión realmente refleja sus creencias y motiva sus acciones diarias (Lusthaus, 2002).

Hernández, Ramos, Vertel y López (2013) describen en detalle cómo ha transformarse la noción de cultura organizacional desde los primeros experimentos coordinados por Elton Mayo en Western Electric Company de 1923 a 1932, le da un ascenso a la academia de relaciones humanas., a la concepción actual del tema señalada por Vertel et al. (2013), quien afirmó:

Los investigadores coinciden en que la cultura organizacional es un conjunto compartido de significados, creencias y comprensiones que pertenecen a una comunidad. (Barney (1986); Denison (1996); Hofstede, et al. (1990); Martin y Siehl (1983); Martin (2002); O'Reilly, et al. (1991); Schein (1983); Wilkins (1983) (p. 5).

Frente a los conceptos señalados por diversos investigadores citados por Vertel et al. (2013), surge la interrogante: ¿Cuál es la relevancia de la cultura organizacional? Denison y Neale (1996) responden a esta pregunta en los siguientes términos:

Todos los gerentes deben tener una comprensión clara de la cultura organizacional porque afecta la forma en que la organización responde a las demandas del entorno empresarial cambiante. En cualquier momento dado, la cultura organizacional está moldeada por experiencias exitosas y aprendizaje sobre cómo adaptarse y evolucionar. A medida que evoluciona el entorno empresarial, los gerentes deben anticipar continuamente los cambios necesarios y monitorear activamente la relación entre las demandas ambientales y las capacidades organizacionales.

En el contexto universitario, la cultura organizacional en las universidades se ha descrito como un conjunto de normas y valores que influyen en el comportamiento de las

personas en la organización (Eisenberg, 2017). La misma se refleja en las políticas y prácticas de la universidad, así como en las interacciones diarias entre los integrantes de la institución universitaria. Es destacable conocer y tener en cuenta que la cultura organizacional en las universidades no es homogénea, sino que puede variar de un departamento a otro y de una facultad a otra.

La cultura organizacional en las universidades se ha relacionado con una serie de aspectos importantes del funcionamiento de la institución, como la satisfacción laboral, el deber de los empleados, la productividad y la innovación (Meyerson y Martin, 1987). La cultura organizacional también puede influir en el proceso de toma de decisiones, la gestión de conflictos y la promoción del cambio dentro de la universidad (Deal y Kennedy, 1982).

En la literatura se han identificado diferentes enfoques para entender la cultura organizacional en el contexto universitario. Por ejemplo, algunos estudios se han centrado en la cultura académica, que se refiere a las normas y valores que guían la investigación y el aprendizaje en la universidad (Clark, 1987). Otros estudios han examinado la cultura estudiantil, que se refiere a las normas y valores que guían la conducta de los estudiantes en la universidad (Birnbaum, 1988).

La cultura organizacional también puede incidir en la forma en que se manejan los recursos en la universidad. Por ejemplo, algunos estudios han examinado cómo la cultura organizacional influye en la toma de decisiones sobre el presupuesto y en la forma en que se gestionan los recursos humanos (Chapman, 1986).

2.2.2 Conductas que identifican la Cultura organizacional

Para mejorar la comprensión del tema de la cultura organizacional, es necesario reconocer las conductas pertinentes. Por ejemplo, según Zapata (2002), estas definiciones abarcan una variedad de elementos que incluyen valores, símbolos, mitos, filosofías de gestión, creencias compartidas, lenguaje, códigos, rituales, ceremonias, anécdotas, historias, y normas (p. 165).

Según Zapata (2002), la cultura organizacional comprende diversos elementos que se describen de la siguiente manera:

- Los valores consisten en las percepciones que los miembros de la organización desarrollan en relación con situaciones, acciones y metas empresariales, representando así una idea de cómo deberían ser las cosas.

- Los símbolos son herramientas que contribuyen a la reproducción de la cultura organizacional y están cargados de información.
- El lenguaje refleja la manera particular en que una organización se comunica, siendo compartido por todos sus miembros.
- Los mitos adoptan la forma de relatos que narran la fundación de la organización o que ilustran los valores en juego.

2.3. Elementos de la cultura organizacional

La cultura organizacional se compone de diversos elementos que influyen en la forma en que una organización opera y se desarrolla. Estos elementos conforman la identidad de la organización y dan forma a sus valores, creencias, normas y comportamientos. En este sentido, varios estudios han identificado diferentes elementos clave de la cultura organizacional que pueden tener un impacto significativo en el desempeño y la eficacia de una organización.

Valores: Los valores representan los principios fundamentales que guían el comportamiento y las decisiones de una organización. Según Robbins y Judge (2013), los valores organizacionales son "creencias y convicciones básicas que los empleados de una organización comparten en relación con lo que es correcto e incorrecto, y lo que es bueno y malo". Los valores pueden incluir la ética, la responsabilidad social, la excelencia y la innovación (Robbins y Judge, 2013; Cameron y Quinn, 2011).

Creencias: Las creencias son suposiciones fundamentales que los miembros de una organización tienen sobre sí mismos, los demás y el entorno de trabajo. Schein (2010) sostiene que las creencias compartidas forman la base de la cultura organizacional y tienen un impacto significativo en el comportamiento de los empleados. Estas creencias pueden estar relacionadas con la importancia del trabajo en equipo, la orientación al cliente o la adaptabilidad al cambio (Schein, 2010).

Normas: Las normas son reglas y expectativas de comportamiento que rigen las interacciones y las acciones de los miembros de la organización. Según Deal y Kennedy (1982), las normas organizacionales son "patrones de comportamiento aceptados y esperados en una organización". Estas normas pueden ser formales, como las políticas y los procedimientos establecidos, o informales, como las prácticas compartidas y las normas de comportamiento (Deal & Kennedy, 1982; Schein, 2010).

Rituales y ceremonias: Los rituales y las ceremonias son eventos simbólicos que refuerzan los valores y la identidad de la organización. Según Schein (2010), los rituales organizacionales son "acciones repetitivas que tienen un significado simbólico dentro de

la organización". Estos eventos pueden incluir reuniones regulares, celebraciones de logros, ceremonias de premiación o rituales de bienvenida para nuevos empleados (Schein, 2010; Cameron & Quinn, 2011).

2.4 Valores de la cultura organizacional

El concepto de valores es fundamental en el ámbito académico y organizacional, ya que influye en la forma en que las personas y las instituciones toman decisiones y se comportan. Según Robbins y Judge (2017), los valores son creencias duraderas sobre lo que es correcto o deseable, y actúan como guías para el comportamiento individual y colectivo.

En el contexto universitario, los valores son especialmente relevantes, ya que definen la identidad y la misión de la institución. Según Cordero (2011), los valores universitarios son los principios éticos y morales que orientan las acciones y decisiones de la comunidad académica. Estos valores pueden variar de una universidad a otra, ya que reflejan la cultura y los objetivos específicos de cada institución.

En la Universidad de Cuenca, se pueden identificar varios tipos de valores que son fundamentales para la comunidad académica y administrativa. Estos valores reflejan los principios y creencias que sustentan las políticas y prácticas de la institución, y son esenciales para la formación de profesionales comprometidos y el logro de un impacto positivo en la sociedad.

En primer lugar, la Universidad de Cuenca valora la excelencia académica. Este valor se refleja en el compromiso de la institución con la calidad de la educación y la investigación. Según De Jesús Herrera Carreño (2013), la excelencia académica implica la búsqueda constante de la mejora y el desarrollo de programas académicos rigurosos y pertinentes. La universidad fomenta la excelencia en la enseñanza y la investigación como pilares fundamentales para el avance del conocimiento y la formación de profesionales altamente capacitados.

Además, la inclusión y la diversidad son valores centrales en la Universidad de Cuenca. La institución se esfuerza por promover un ambiente inclusivo y respetuoso, donde todos los miembros de la comunidad universitaria se sientan valorados y puedan contribuir plenamente. Según Forrester y Vigier (2017), la inclusión y la diversidad fomentan la equidad y la igualdad de oportunidades, promoviendo un sentido de pertenencia y respeto mutuo en el entorno universitario.

La adaptabilidad es un valor que se refiere a la capacidad de la universidad para responder y adaptarse a los cambios en su entorno. Según Robbins y Coulter (2018), la

adaptabilidad es fundamental para el éxito en un entorno en constante evolución. En la Universidad de Cuenca, este valor se refleja en la capacidad de la institución para ajustarse a los cambios en la demanda de la educación superior, así como en la implementación de nuevas tecnologías y enfoques pedagógicos.

El trabajo en equipo es otro valor importante en la Universidad de Cuenca. El trabajo en equipo se refiere a la colaboración y la cooperación entre los miembros de la comunidad académica para lograr metas comunes. Según Katzenbach y Smith (1996), el trabajo en equipo eficaz puede aumentar la productividad y la calidad del trabajo. En la Universidad de Cuenca, este valor se manifiesta en la promoción de proyectos interdisciplinarios y la participación activa de profesores, estudiantes y personal administrativo en actividades conjuntas.

Por último, el sentido de comunidad también es un valor importante en la Universidad de Cuenca. La construcción de un sólido sentido de comunidad en una institución educativa es fundamental para el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Como destacan autores como Tinto (1993) y Astin (1984), la integración social y académica en una comunidad universitaria fortalece la retención estudiantil, promueve la participación activa y contribuye a un ambiente de aprendizaje más efectivo.

2.5. Modelo de la cultura organizacional de Schein

En el contexto universitario, varios autores han enfatizado la importancia de la cultura organizacional para el éxito institucional. Por ejemplo, Vargas (2012) afirman que “la cultura de la educación superior puede ser una herramienta importante para la retención de estudiantes, la efectividad de la facultad, el compromiso de la comunidad y la construcción de marca”. Además, otros autores como Pérez (2020) han destacado que la cultura organizacional en la universidad influye en la forma en que se desarrollan los procesos educativos y en la toma de decisiones institucionales.

El modelo de cultura organizacional de Schein es una herramienta útil para comprender cómo la cultura organizacional de una universidad afecta la forma en que las personas interactúan y se comportan. En el modelo de Schein, La cultura organizacional se caracteriza por un conjunto común de supuestos básicos que los grupos adquieren cuando enfrentan los desafíos de la adaptación externa y la integración interna. Este conjunto de supuestos ha demostrado ser válido y eficaz en su funcionamiento, por lo que se traslada a los nuevos miembros como una forma adecuada de afrontar y percibir estos desafíos (Schein, 2010, p. 25). En el contexto universitario se han identificado una serie de valores que se consideran fundamentales en la cultura universitaria, como la libertad académica, la innovación, la excelencia académica y la responsabilidad social

(Pedraza y Álvarez, 2015). Según Schein (2010), la cultura organizacional consta de tres niveles: artefactos visibles y tangibles, valores y creencias subyacentes, y suposiciones o paradigmas subyacentes subconscientes.

En el nivel de artefactos y creencias superficiales, se encuentran las manifestaciones más visibles de la cultura organizacional, como el lenguaje, los símbolos y las prácticas cotidianas. En el contexto universitario, estos artefactos podrían incluir el uso de ciertos términos técnicos, los uniformes de los profesores o el calendario académico. Sin embargo, según Schein (2010), estas manifestaciones superficiales no son suficientes para comprender la cultura organizacional en su totalidad.

En el segundo nivel, existen los valores y creencias subyacentes, a saber, los estándares, actitudes y creencias que comparten los integrantes de una institución. Schein (2010) señala que estos valores y creencias son la fuente de motivación para los integrantes de la organización e inciden en la forma en que se comunican y se comportan. En el contexto de la universidad, puede incluir la importancia de la investigación comunitaria, el servicio administrativo y académico, así como los ideales académicos y éticos que comparten la comunidad universitaria. Finalmente, los supuestos y paradigmas inconscientes son modelos mentales profundos que dan forma a nuestros valores y creencias. Según Schein (2010), estos son los cimientos de la cultura organizacional y, a menudo, están más allá de la noción de los integrantes de la organización. En un contexto universitario, puede incluir la idea de que el conocimiento es la clave del éxito y la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo en la investigación.

Varios autores han destacado la importancia de utilizar este modelo en el contexto de las instituciones superiores para analizar la cultura organizacional y comprender cómo afecta el desempeño de las instituciones y sus miembros, por ejemplo, Pedraza-Álvarez et al. (2015) sugieren que el modelo Schein puede ayudar a identificar normas, valores y creencias en una organización, particularmente relevantes para los contextos universitarios, las culturas académicas y su impacto en la administración y la toma de decisiones. comprender. De igual forma, Siqueiros y Quintana (2022) sugieren que el modelo de Schein puede ser útil para analizar la cultura investigadora universitaria, identificar factores que limitan su desarrollo y sugerir estrategias para mejorarla.

2.6 Modelo Denison Organizational Culture Survey (1991)

Denison (1991) cree que la diferencia entre organizaciones exitosas y fracasadas es la cultura organizacional, que se define por los valores, creencias y costumbres de la organización y se transmite a sus miembros a lo largo del tiempo. Esta relación entre la

cultura organizacional y el éxito empresarial se conoce como teoría de la cultura y la eficacia. La teoría se basa en la validez de los valores y creencias, las políticas y procesos institucionales, la capacidad de traducir valores en políticas y su interrelación con el entorno empresarial. La teoría de la eficacia cubre enfoques tanto reactivos como proactivos, incluidos modelos de sistemas naturales, logro de objetivos, procesos de toma de decisiones, dependencia de recursos y ecología de poblaciones. Los ejes principales de la teoría son la cultura organizacional que se orienta hacia procesos internos o externos, y la cultura organizacional que es flexible o rígida.

Denison (1991) identifica cuatro características integrativas para explicar cómo la cultura organizacional influye en la eficacia de una empresa.

- Rasgo del involucramiento
- Rasgo de la consistencia
- Rasgo de la adaptabilidad
- Rasgo de la misión

Según Denison (1991), la cultura organizacional incluye los supuestos y creencias compartidos por los miembros de la organización que se extienden en el tiempo e influyen en su comportamiento hacia los usuarios internos y externos. Estos pueden medirse, cuantificarse y relacionarse con factores clave que influyen en la eficacia de una empresa. Con base en la teoría de la cultura y efectividad organizacional de Denison (1990), los autores desarrollaron un modelo de cultura organizacional que permite la medición cuantitativa de las características (hipótesis) que constituyen la cultura organizacional y están directamente relacionadas con el éxito corporativo. Según Denison (1990), Denison y Mishra (1989), Denison y Neale (1994), Denison, Mishra y Aneil (1995), la técnica (DOCS) identifica características culturales medibles relacionadas con la cultura organizacional.

Rasgo de Involucramiento: el compromiso organizacional, también denominado involucramiento, refleja el grado de dedicación de un empleado hacia la empresa en su totalidad, no solo hacia sus superiores, colegas o subordinados directos. Esto implica el sentimiento de responsabilidad que los empleados experimentan cuando se les otorga autoridad en sus funciones y comprenden cómo responder de manera eficaz. Según Ouchi (1980), citado por Denison y Mishra (1989), la teoría sugiere que, al aumentar el nivel de empoderamiento de los empleados, se mejorará considerablemente su capacidad para tomar decisiones y, por ende, su rendimiento en la organización. Para evaluar este aspecto, se emplearon indicadores relacionados con el empoderamiento, el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades.

Rasgo de Consistencia: también conocida como coherencia, se refiere a la existencia de un sólido conjunto de creencias, valores y símbolos compartidos por los miembros de una cultura, lo que se traduce en acciones coordinadas en la gestión de una empresa y fortalece sus controles internos. Según Pascale (1984) y Weick (1987), citados por Denison y Mishra (1989), contar con un sistema de control implícito basado en los valores internalizados de los miembros de la organización se convierte en un medio de control más efectivo que los métodos de control externo estandarizados. Este aspecto se analiza examinando los valores fundamentales, la alineación, la coordinación y la integración.

Rasgo de Adaptabilidad: la capacidad de una organización para identificar cambios en su entorno y ajustarse con flexibilidad, adoptando nuevos comportamientos de manera efectiva y mejorando su manejo del cambio, es un aspecto que se examina detalladamente. Según Schein (1985), citado por Denison y Mishra (1989), la adaptabilidad implica la habilidad de abandonar hábitos establecidos y desarrollar nuevos en respuesta a los cambios emergentes. Es esencial que una organización desarrolle la capacidad de detectar y responder a factores externos que generan cambios en sus clientes externos e internos, así como la capacidad de Re institucionalizar su comportamiento. El análisis de este rasgo se centra en la evaluación de la disposición al cambio, el enfoque en el cliente y el aprendizaje organizacional.

Rasgo de Misión: el propósito y la razón de ser de una organización, junto con los objetivos que guían sus esfuerzos, también determinan su función en la sociedad. Este aspecto representa el punto central de la teoría, y se evalúa mediante la interacción estratégica, así como mediante el establecimiento y logro de metas y objetivos.

2.7. Gestión por procesos

Un modelo de gestión de procesos en el ámbito universitario se presenta como una herramienta esencial para optimizar la administración de servicios educativos, garantizando calidad y eficiencia. Autores como Albán (2017) señalan que su aplicación puede conducir a una mejor gestión, mayor satisfacción estudiantil y mejora en las calificaciones, según los estándares de acreditación. La significancia de la gestión de procesos en el contexto universitario ha sido resaltada por Ceacero (2011), quien considera valiosa para mejorar la calidad de los servicios y cumplir expectativas de los clientes universitarios. León et al. (2019) definen la gestión de procesos como la planificación, gestión y mejora continua con el objetivo de lograr resultados consistentes y predecibles, centrados en la satisfacción del cliente. Los modelos de gestión de procesos se apoyan en herramientas como el ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)

desarrollado por Deming (1986), destacado por Guzmán et al. (2019) como esencial. Este ciclo permite planificar, ejecutar, verificar y actuar de manera sistemática y continua, identificando y corrigiendo problemas en los procesos.

Según Elizabeth (2018), el Modelo de Gestión de Procesos de Deming es poderoso para identificar y eliminar ineficiencias en establecimientos de educación superior, mejorando la eficiencia y eficacia de la gestión. Baquerizo et al. (2018) subrayan la capacidad de la gestión por procesos para mejorar la eficiencia y efectividad en instituciones de educación superior, involucrando activamente a la comunidad educativa en la identificación y mejora de procesos. La aplicación de la gestión por procesos, según Grant (2022), tiene el potencial de mejorar la satisfacción estudiantil, la calidad del servicio, la eficiencia y eficacia de los procesos, y reducir los costos en los establecimientos de educación superior. En resumen, la implementación de modelos de gestión de procesos emerge como una estrategia clave para la mejora continua y la excelencia en la administración universitaria.

2.8. Concepto de proceso de titulación

El proceso de titulación es uno de los procesos más importantes en la vida académica de los alumnos, ya que en él se culmina su formación universitaria y se obtiene el grado académico correspondiente (Guzmán et al., 2019). Sin embargo, para Hill y Walkington (2016), el proceso de titulación se define como la agrupación de actividades administrativas y académicas que deben hacer los estudiantes para obtener su título universitario. Por lo que la importancia del proceso de titulación radica en que este es un requisito obligatorio para obtener el título universitario y, por lo tanto, ejerce una gran influencia en la trayectoria profesional de los estudiantes. Según Monzón et al. (2017), el proceso de titulación no solo representa la culminación de un proceso académico, sino también una oportunidad para que los alumnos demuestren sus saberes de investigación y su habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales.

Finalmente, para que el proceso de titulación sea exitoso, es necesario que exista una planificación adecuada y una buena comunicación entre los estudiantes, los profesores y las autoridades universitarias. Según Castro et al. (2023), la planificación del proceso de titulación debe incluir la definición clara de los requisitos y plazos, la asignación de tutores y evaluadores competentes, y la disponibilidad de recursos y espacios adecuados para la realización del trabajo de titulación.

2.9. Modelo Servqual

Este modelo, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se centra en cinco dimensiones fundamentales: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Al considerar la relación entre estas dimensiones y la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes, se revelan conexiones significativas que merecen una atención detallada.

La confiabilidad, como primer elemento del modelo, se refiere a la capacidad de la universidad para proporcionar servicios de manera consistente y precisa. En el contexto de la titulación, esto implica que los procedimientos y requisitos se mantengan estables y predecibles a lo largo del tiempo. Autores como Cronin y Taylor (1992) destacan la importancia de la confiabilidad en la percepción de calidad del servicio.

La capacidad de respuesta, la segunda dimensión, se refiere a la disposición de la universidad para ayudar a los estudiantes y brindar respuestas rápidas a sus necesidades. En el proceso de titulación, esto implica una comunicación efectiva, orientación y apoyo eficiente. La falta de capacidad de respuesta puede generar frustración y afectar la percepción general de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988).

La empatía, como tercera dimensión, destaca la importancia de comprender y responder adecuadamente a las necesidades individuales de los estudiantes. Autores como Berry y Parasuraman (1991) subrayan que la empatía contribuye significativamente a la satisfacción del cliente. Aplicado a la titulación, esto implica un trato personalizado y la consideración de las circunstancias específicas de cada estudiante.

La seguridad, cuarta dimensión, se relaciona con la sensación de protección y confianza que los estudiantes experimentan en el proceso de titulación. La claridad en las políticas, la privacidad de la información y la integridad en los procedimientos son aspectos cruciales que influyen en la percepción de seguridad (Parasuraman et al., 1988).

Finalmente, los aspectos tangibles, como quinta dimensión, se centran en la apariencia física de las instalaciones, el personal y los materiales utilizados en el servicio. En el contexto de la titulación, la presentación de documentos, la accesibilidad a la información y la comodidad de las instalaciones juegan un papel esencial (Zeithaml et al., 1990).

Capítulo 3. Método

El marco metodológico, según Balestrini (2000), se refiere a los procedimientos para obtener información válida y precisa. En el contexto de la incidencia de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en el proceso de titulación, el enfoque de estudio de caso simple holístico, según Yin (2009) y Stake (1998), permite un análisis detallado. Este enfoque se centra en comprender a fondo un caso específico en su totalidad, siendo apropiado para investigaciones que buscan comprender fenómenos particulares en su contexto real. La Universidad de Cuenca, dada su naturaleza única, ofrece un terreno propicio para este enfoque, permitiendo la inmersión completa en su contexto singular. La metodología holística se justifica al considerar la complejidad de la cultura organizacional, que abarca valores, normas, prácticas y estructuras interconectadas. En este contexto, el estudio de caso holístico es adecuado para comprender la totalidad de la cultura universitaria. Según Yin (2009), este enfoque es apropiado cuando se busca comprender un fenómeno en su entorno natural y las fronteras entre el fenómeno y el contexto no están claramente definidas.

Según Soto et al. (2011), el método cuantitativo es apropiado para investigaciones que buscan identificar relaciones de causa y efecto entre variables, así como para estudios que necesitan medir fenómenos complicados. En el caso de la investigación propuesta, se busca establecer la relación entre los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca y la eficacia del proceso de titulación de sus estudiantes, lo que hace que el enfoque cuantitativo sea la metodología más adecuada. Este enfoque, al permitir la recopilación y análisis de datos numéricos, se erige como una herramienta idónea para la medición precisa de variables asociadas tanto a la cultura organizacional como a la eficacia del proceso de titulación. Su capacidad para proporcionar una base sólida, fundamentada en resultados objetivos y generalizables, lo convierte en un método robusto para abordar la complejidad de este fenómeno. El método cuantitativo se fundamenta en la medición numérica y en el empleo de técnicas estadísticas para identificar tendencias de comportamiento en una población (Sampieri, 2018).

Por último, la investigación se opta por un enfoque diseño no experimental, de diseño transversal y descriptivo. La elección de este planteamiento, según Paz (2014), busca obtener una instantánea de la situación actual, explorar relaciones entre variables y describir detalladamente los fenómenos en estudio. En el diseño no experimental, se enfoca en la observación y descripción de fenómenos, sin manipular variables ni establecer relaciones causales, siguiendo la recomendación de Kuehl (2001). Este enfoque permite explorar la relación entre los valores culturales y la eficacia en el proceso de titulación sin intervenir directamente en la dinámica universitaria. La

naturaleza transversal de la investigación implica realizar el estudio en un momento específico, proporcionando una instantánea representativa de la relación entre los valores culturales y la eficacia en el proceso de titulación. Este enfoque temporal, respaldado por Rodríguez y Cabrera (2018), captura la diversidad de situaciones y contextos en la universidad, otorgando validez y aplicabilidad a los resultados.

En cuanto al enfoque descriptivo de la investigación, se sigue la metodología de Toury et al. (2004) y Creswell (2014), reconocidos referentes en la exploración detallada de fenómenos. Este enfoque implica la recopilación de datos específicos sobre la cultura organizacional mediante la herramienta de la encuesta, asegurando la validez y confiabilidad de los resultados a través de un análisis estadístico descriptivo. Adoptar este enfoque descriptivo proporciona un marco sólido para explorar las complejidades de la cultura organizacional y su relación con la eficacia del proceso de titulación en la Universidad de Cuenca.

3.1. Variables de estudio

Variable dependiente: Eficacia del proceso de titulación

Variable independiente: Valores de la cultura organizacional

3.2. Participantes

Levin y Rubin (1996) definen la población como la colección de todos los elementos que estamos examinando y sobre los que estamos haciendo inferencias. Los estudiantes matriculados en la UIC I o II de la Universidad de Cuenca constituirán la población de estudio de esta investigación. Decidimos restringir la población a un conjunto concreto de carreras porque sería costoso y llevaría mucho tiempo encuestar a todos los estudiantes de la universidad que cursan esta asignatura. Para garantizar la representatividad y viabilidad del estudio, la elección de esta población se basó en una serie de factores y consideraciones estratégicas:

Tamaño de muestra: se priorizó las carreras con un número significativo de estudiantes, reconociendo que el tamaño de la carrera puede influir en su cultura organizacional y en los procesos académicos.

Área del conocimiento: se seleccionaron carreras de diferentes áreas académicas para asegurar una representación equitativa de las disciplinas en la universidad. Esto se fundamenta en la noción de que diferentes áreas del conocimiento pueden tener culturas organizacionales y procesos de titulación distintos.

Representatividad: se buscó incluir carreras que fueran representativas de la diversidad de la universidad en términos de enfoques académicos, áreas del conocimiento y perfiles de estudiantes. Esto es fundamental para obtener resultados significativos y generalizables.

Diferentes campus: se tomaron en cuenta las carreras que se encuentren ubicadas en diferentes campus universitarios para capturar posibles variaciones geográficas y contextuales que podrían influir en la cultura organizacional y los procesos de titulación.

La aplicación de estos criterios permitió seleccionar estratégicamente las que participarán en el estudio. Como resultado, se incluyeron a la carrera de Educación Básica de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación; Ingeniería Civil de la Facultad de Ingeniería; y Enfermería de la facultad de Ciencias Médicas, en contraste con otras facultades de la universidad. Esto garantizará que la investigación refleje una variedad de contextos y enfoques académicos presentes en la Universidad de Cuenca.

3.2. Criterios de inclusión

- Estudiantes que se encuentran matriculados y cursando la asignatura UIC (Unidad de Integración Curricular) I o II de la carrera de Educación Básica de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación; carrera de Ingeniería Civil de la Facultad de Ingeniería; y la carrera de Enfermería de la facultad de Ciencias Médicas.

3.3. Criterios de exclusión

- Estudiantes de las diferentes facultades no seleccionadas.
- Estudiantes de las diferentes carreras de las facultades las cuales no fueron seleccionadas.
- Estudiantes que no estén cursando la asignatura ... UIC I o II

3.3. Instrumentos y medidas

Como parte del proceso de recolección de datos se creó un cuestionario integrado y modificado a partir de dos instrumentos previamente aprobados. El primero fue desarrollado por Denison (1991) y traducido al español por Cueva & Gómez (2018). Contaba con 60 ítems en un principio, desglosados en 12 subescalas que identificaban cuatro variables culturales importantes. Se mantuvieron todas las subescalas y dimensiones originales, a pesar de que se redujo a solo 21 ítems. Sólo se introdujeron

pequeñas modificaciones para adaptarlas a los objetivos del estudio sin sacrificar el marco. Todos los ítems se valoraron de 1 a 5 en una escala de Likert. El cuestionario se modificó teniendo en cuenta las características propias del contexto universitario.

El modelo SERVQUAL, creado por Parasuraman en 1988 y traducido al español por Pérez en 2017, es la segunda herramienta. Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y características concretas son sus cinco pilares. El cuestionario original, que tenía 22 ítems, se redujo a 15 manteniendo los mismos parámetros generales. Evalúa el grado de satisfacción de los estudiantes con su proceso de titulación teniendo en cuenta factores concretos como la respuesta del personal, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles. La escala Likert tiene cinco valores. La encuesta modificada ofrecía datos exhaustivos sobre la satisfacción del cliente en el marco único de la titulación universitaria.

La reducción del número de ítems en ambos instrumentos, el adaptado de Denison (1991) y el modelo SERVQUAL 1988, se justifica por diversas razones, todas orientadas a mejorar la eficiencia de la encuesta y garantizar la participación activa de los encuestados. A continuación, se detallan las justificaciones específicas:

Extensión razonable para el encuestado: la reducción de ítems de 60 a 21 en el instrumento de Denison y de 22 a 15 en el modelo SERVQUAL busca evitar la fatiga y desinterés de los encuestados, mejorando la manejabilidad de la encuesta y aumentando la probabilidad de respuestas completas y reflexivas.

Eliminación de redundancias: la eliminación de preguntas redundantes se realiza para evitar la repetición de información y hacer la encuesta más concisa. Esto contribuye a una mayor claridad y precisión en las respuestas.

Integración con otro instrumento: para reducir la redundancia y agilizar el proceso de recogida de datos, es fundamental eliminar las preguntas duplicadas o similares al combinar dos instrumentos.

Mantenimiento de dimensiones y subdimensiones originales: la integridad estructural de ambos instrumentos se ha mantenido a pesar de la reducción de ítems, conservando las dimensiones y subdimensiones originales del modelo SERVQUAL, tal y como sugirió Denison. Esto garantiza la adhesión a los objetivos originales de los instrumentos y su continuidad.

Alineación con objetivos de investigación: la reducción de ítems se realiza en función de los objetivos específicos de la investigación, asegurando la efectividad de la encuesta

para obtener información relevante sobre la cultura organizacional y la satisfacción con los servicios de titulación.

Integridad estructural mantenida: al optimizar y personalizar los ítems, se tiene cuidado de garantizar que se mantiene la estructura esencial de ambos instrumentos, así como las dimensiones y subdimensiones originales que se presentaron inicialmente.

A continuación, se presenta un ejemplo que ilustra la integración de ambos instrumentos con nuestras dos variables principales

Tabla 1

Descripción de instrumentos, variables y referencias

Instrumento	Variable	Ejemplo pregunta	Referencia
Cuestionario para determinar las características de la Cultura Organizacional	Valores de la Cultura Organizacional	Por favor, indique en qué medida está de acuerdo con las siguientes afirmaciones:	Cueva, A. B. C., & Gómez, A. G. (2018)
Modelo SERVQUAL	Eficacia del Proceso de Titulación	Por favor califica en la escala de 1 a 5 a las siguientes preguntas: Donde 1 es Muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 indiferente, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.	Molina-Herrera y Parreño-Herrera (2023)

3.4. Validación de instrumentos

Alfa de Cronbach – Análisis de confiabilidad

Para evaluar la consistencia interna de una escala, se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach, que se calcula a partir de las correlaciones promedio entre los ítems. Una ventaja de esta medida es que permite determinar cómo afectaría la confiabilidad de la prueba si se eliminara algún ítem. En general, Pérez-León (2023) ofrece las siguientes recomendaciones para interpretar los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Coefficiente alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota. La tabla representa los rangos de fiabilidad del Alfa de Cronbach. Fuente: Pérez León (2023)

3.4.1 Fiabilidad de la variable valores de la cultura organizacional

El análisis del coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a los ítems que abordan las dimensiones de los valores de la cultura organizacional del instrumento, fue realizado mediante el software SPSS versión 28.0 de IBM Corp. (2021). Los resultados revelan un Alfa de Cronbach de .955, indicando, según la interpretación de Pérez-León (2023), una "consistencia interna o confiabilidad excelente", al ubicarse en el rango $\alpha \geq 0.9$. Con un total de 215 casos válidos, se concluye de manera contundente que la consistencia interna del instrumento es excelente, respaldando así la pertinencia de su aplicación en el estudio.

3.4.2 Evaluación de la eficacia del proceso de titulación

El análisis del coeficiente Alfa de Cronbach, aplicado a los ítems que abordan las dimensiones de la eficacia del proceso de titulación, fue llevado a cabo utilizando el software SPSS versión 28.0 de IBM Corp. (2021). Los resultados reportan un alfa de Cronbach de .960, lo cual, según la interpretación de Pérez-León (2023), refleja una "consistencia interna o confiabilidad excelente", al estar dentro del rango $\alpha \geq 0.9$. Con un total de 215 casos válidos, se concluye de manera enfática que la consistencia interna del instrumento es excelente, respaldando así la idoneidad de su aplicación en el estudio

3.5. Procesamiento y análisis de la data

Una vez obtenida la muestra de participantes para el estudio mediante criterios y consideraciones estratégicas, se procedió al desarrollo y conformación de la encuesta, siguiendo este contexto, se llevó a cabo la validación de la encuesta mediante un riguroso protocolo de revisión y aprobación. La validación del instrumento se llevó a cabo bajo la supervisión del director de Pydlos. Durante la revisión inicial, el director proporcionó comentarios y sugerencias que resultaron fundamentales para mejorar el instrumento. Entre las recomendaciones destacan la necesidad de construir las preguntas de una forma más sencilla de entender y mejorar la redacción de las mismas, entre otros aspectos. Por otro lado, como parte de las recomendaciones incorporadas, se añadieron preguntas específicas, tales como: "¿En qué etapa te encuentras actualmente en el proceso de titulación?", "¿Cómo fue asignado tu tutor en este proceso de titulación?" y "¿Estás realizando la tesis de manera individual o en pareja?". Posteriormente, tras este proceso de ajuste, se completa su verificación, por lo que, nuestro siguiente paso en la investigación ética y responsable es obtener la aprobación del Comité de Ética para la Investigación con Humanos (CEISH). Esto con el objetivo de aplicar esta herramienta a todos los estudiantes de las materias UIC I y II de las carreras seleccionadas: Enfermería, Ingeniería Civil y Educación Básica. Una vez aprobada, se realizaron los permisos a las autoridades correspondientes de los decanos y directores de las carreras seleccionadas para realizar la encuesta. Luego de la aprobación de las autoridades, se solicitó el permiso a las secretarías de las diferentes carreras para el acceso a los listados de los estudiantes matriculados en asignaturas UIC I y II. La muestra seleccionada estuvo compuesta por 94 estudiantes de enfermería, 60 estudiantes de ingeniería civil, y 61 educación básica.

La encuesta de la investigación se realizó de manera presencial, esto se debe a dos razones:

- Obtener las firmas y consentimientos informados por parte de los participantes (Ver anexo D).
- La interacción directa con los encuestados es esencial para solventar dudas y obtener respuestas más fiables.

En el proceso de investigación, tras recopilar data de 233 participantes, se llevó a cabo una depuración de la base de datos, lo que dio como resultado 215 encuestas completas, 8 fueron excluidas por estar incompletas. Además, durante este proceso, 5 estudiantes declinaron participar y 5 estudiantes se dieron de baja de la asignatura de la UIC. Como sugiere Yin (2014), la sistematización de encuestas en Excel implica la creación de tablas de datos con códigos numéricos para una interpretación eficiente. La base de datos fue revisada para eliminar posibles errores y verificar rangos de codificación. Las etapas críticas de tabulación y escalamiento se realizaron utilizando SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 28.0 de IBM Corp. (2021). La tabulación organizó la información y brindó una vista clara de los resultados, mientras que la baremación asignó valores numéricos para facilitar la comparación entre variables. Posteriormente se realizó un análisis descriptivo siguiendo a Hidalgo (2019) utilizando medidas de frecuencia y porcentaje para conocer en detalle las variables estudiadas. El análisis de correlación se realizó utilizando la paquetería Jamovi project (2023) apoyado por Cáceres (2008), con el objetivo de explorar las relaciones entre variables que contribuyen a comprender cómo los valores de la cultura organizacional influyen en la efectividad.

Capítulo 4. Resultados y discusión

En este apartado se presenta los resultados obtenidos en este estudio, siguiendo las actividades planteadas en cada objetivo específico: determinar el impacto de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación; evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de titulación y su relación con los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca; Proponer recomendaciones para mejorar el proceso de titulación de la universidad a partir de los resultados obtenidos.

4.1 información sociodemográfica

La tabla 4 presenta información sociodemográfica de los participantes. La mayoría de los participantes son mujeres (60,5%). El grupo de participantes con edades entre 22 y 24 años representa un porcentaje significativo (50.2%), con una media de 23 años. La carrera más numerosa seleccionada para este estudio, es Enfermería con el 43.7% de participantes. En cuanto a la etapa actual en el proceso de titulación, se observa que no existe una diferencia significativa entre quienes cursan la Unidad de Integración Curricular (UIC) I y UIC II, con un 53% y un 47%. Esto indica una distribución equitativa de los estudiantes en estas etapas del proceso. En relación a la selección de tutor en el proceso de titulación, se identifica una diferencia entre aquellos que eligen a su propio tutor y aquellos a quienes se les asigna uno. El 59% de los estudiantes opta por seleccionar a su propio tutor, mientras que el 49% recibe la asignación de un tutor.

Tabla 3

Información sociodemográfica de los participantes

Variable	Frecuencia N=215	Desviación Estandar	% Porcentaje	
Sexo				
Mujer	130	0.501	60,5	
Hombre	82	0.458	38,1	
Prefiero no decirlo	3	0.000	1,4	
Edad				
				Media
19 - 21	73	0.407	34,0	1.21
22 - 24	108	0.538	50,2	1.50
25 - 27	24	0.509	11,2	1.54
27 - 38	10	0.699	4,7	1.60
	Minimo	Maximo	Media	
Promedio de Edad	19	38	22,8	
Carrera Universitaria				
	Frecuencia N=215	Desviación Estandar	% Porcentaje	
Enfermería	94	0.404	43,7	
Ingeniería Civil	60	0.469	27,9	
Educación Básica	61	0.507	28,4	
¿En qué etapa se encuentra actualmente en el proceso de titulación?				
UIC I	114	0.416	53,0	
UIC II	101	0.487	47,0	
¿Cómo se asignó su tutor en este proceso de titulación?				
Seleccione a mi propio tutor	127	0.460	59,1	
Me asignaron un tutor	88	0.454	40,9	

Nota. Elaboración propia con base en la data recopilada, 2023.

4.2 Análisis correlacional

La correlación se define como una medida estadística que cuantifica la relación entre dos o más variables y su tendencia a fluctuar en conjunto. La intensidad de esta relación se clasifica en 6 categorías: Perfecta (+/- 1), muy alta (entre +/- ,80 y ,99), alta (entre +/- ,60 y 0, 80), moderada (entre +/- ,40 y ,60), débil (entre +/- ,20 y ,40) y muy débil a nula (entre +/- ,0 y ,20), (Levine, Krehbiel y Berenson, 2014).

Se realizó el análisis de correlación para establecer la relación entre los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca y la eficacia del proceso de titulación, como se muestra en la tabla 5. Además, se extendió el análisis al desglosar en dimensiones específicas de la variable dependiente e independiente, permitiendo así una comprensión más detallada de las mismas.

Tabla 4

Análisis correlacional entre las variables cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (consolidado de las tres carreras estudiadas)

Matriz Correlacional de las dimensiones de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Todas las Carreras)											
Matriz de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Toda la población)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Variable Independiente											
1- Valores de la Cultura organizacional	1										
2- Trabajo en Equipo y Sentido de la Comunidad (Involucramiento)	0.762***	1									
3- Respeto y Equidad (Consistencia)	0.606***	0.460***	1								
4- Adaptabilidad (Adaptabilidad)	0.798***	0.624***	0.481***	1							
5- Exelencia (Misión)	0.719***	0.566***	0.412***	0.645***	1						
Variable Dependiente											
6- Eficacia del Proceso de Titulación	1.000***	0.762***	0.606***	0.798***	0.720***	1					
7- Confiabilidad	0.591***	0.538***	0.398***	0.519***	0.571***	0.592***	1				
8- Capacidad de Respueta	0.615***	0.546***	0.444***	0.568***	0.535***	0.616***	0.598***	1			
9- Seguridad	0.588***	0.530***	0.403***	0.540***	0.585***	0.590***	0.599***	0.597***	1		
10- Empatía	0.589***	0.512***	0.405***	0.559***	0.575***	0.590***	0.506***	0.649***	0.598***	1	
11- Aspectos Tangibles	0.533***	0.491***	0.359***	0.473***	0.507***	0.532***	0.537***	0.508***	0.515***	0.544***	1

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Nota. Elaboración propia con base en la data recopilada, 2023.

En la tabla 4 que incluye las estudiantes de las tres carreras, se puede observar que existe una correlación estadísticamente significativa entre valores de la cultura organizacional y eficacia = 1.000. Según Levine et al. (2014), en la tabla se destaca una predominancia de correlación moderada, definida como aquella que se sitúa entre +/- .40 y .60, por ejemplo, entre trabajo en equipo y seguridad = 0.546; entre adaptabilidad y capacidad de respuesta = .568: Otro aspecto a destacar es que existe correlación alta, por ejemplo, la correlación entre valores y excelencia = .719; valores y adaptabilidad = .789. Otro aspecto a destacar, son casos con correlación débil, por ejemplo, entre respeto - equidad y aspectos tangibles = .359; respeto y confiabilidad = .398.

Por lo descrito, los valores de la cultura organizacional muestran una relación estadísticamente significativa con la eficacia del proceso de titulación. No se ha encontrado trabajos iguales y similares. Sin embargo, se ha encontrado estudios que examinan las mismas variables en universidades. Por ejemplo, Ngugi et al.(2021), en el contexto keniano, examinaron la relación entre la cultura organizacional y la calidad del servicio en universidades públicas y privadas de Kenia, este estudio reporta una correlación sustancialmente más alta en nuestro contexto. Mientras que el estudio de Ngugi et al. (2021), reportaron una correlación significativa de .649 entre estas dos variables con respecto a universidades públicas y .587 en universidades privadas; en nuestro estudio, la correlación entre los valores de la cultura organizacional y la eficacia

del proceso de titulación mostró una relación positiva perfecta = 1.000 ($p < 0.01$). Estos resultados coinciden con los de Al-Otaibi et al. (2020), que reportaron relación positiva =.701 entre la cultura organizacional y la calidad del servicio administrativo en las instituciones de enseñanza superior en el contexto de Arabia Saudí. El estudio de Pratomy (2020) sobre escuelas secundarias en Indonesia, encontró una relación positiva y significativa entre la cultura organizativa y la calidad del servicio .0801.

Por otro lado, Nungchim et al. (2022) en su estudio sobre la cultura organizacional mediante el modelo de Denison, en relación con las dimensiones de la calidad del servicio, y los resultados de nuestra investigación reporta algunas discrepancias notables, por ejemplo, Nungchim et al. (2022) obtuvieron una correlación entre la dimensión de involucramiento y aspectos tangibles = .698, una correlación alta; mientras que nuestros resultados, muestran una correlación moderada =.533. Esto podría sugerir que, en el contexto de su estudio, la dimensión de involucramiento está más estrechamente vinculada a los aspectos tangibles de la calidad del servicio en comparación con nuestra población de estudio. Asimismo, en las demás dimensiones, las correlaciones obtenidas por Nungchim et al. (2022) son más altas que las obtenidas en este estudio en cada una de esas dimensiones. Estas diferencias podrían indicar variaciones en la percepción y conexión entre la cultura organizacional y la calidad del servicio entre las dos investigaciones.

Con estos resultados obtenidos podemos afirmar lo que menciona Schein (1992), quien sostiene que la cultura organizacional está arraigada en valores compartidos, creencias y supuestos básicos que guían el comportamiento de los miembros de la organización. Estos valores subyacentes pueden ser difíciles de identificar, pero tienen un impacto significativo en la forma en que se desarrollan las actividades y se alcanzan los objetivos organizacionales. Denison et al. (1991) también resalta la importancia de los valores culturales en la eficacia organizacional, sugiriendo que las organizaciones con una cultura fuerte y coherente tienden a tener un mejor desempeño en términos de innovación, adaptabilidad y resultados financieros, por otro lado, Dealy Kennedy (1982) afirma que los valores culturales afectan la capacidad de una organización para adaptarse y responder a los cambios en su entorno. Por último, Hofste (1980) de menciona que los valores culturales son patrones de pensamiento, sentimiento y comportamiento que son compartidos por los miembros de una organización y que influyen en la forma en que se llevan a cabo las actividades y se logran los objetivos.

Tabla 5

Análisis Correlacional Entre los Valores de la Cultura Organizacional y la Eficacia del Proceso de Titulación (Carrera de Enfermería)

Matriz Correlacional de las dimensiones de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Carrera de Enfermería)											
Matriz de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Toda la población)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Variable Independiente											
1- Valores de la Cultura organizacional	1										
2- Trabajo en Equipo y Sentido de la Comunidad (Involucramiento)	0.780***	1									
3- Respeto y Equidad (Consistencia)	0.601***	0.488***	1								
4- Adaptabilidad (Adaptabilidad)	0.772***	0.618***	0.449***	1							
5- Exelencia (Misión)	0.725***	0.562***	0.386***	0.630***	1						
Variable Dependiente											
6- Eficacia del Proceso de Titulación	1.000***	0.780***	0.601***	0.772***	0.725***	1					
7- Confiabilidad	0.524***	0.444***	0.357***	0.457***	0.572***	0.524***	1				
8- Capacidad de Respuesta	0.566***	0.498***	0.390***	0.532***	0.546***	0.566***	0.614***	1			
9- Seguridad	0.585***	0.471***	0.382***	0.547***	0.608***	0.585***	0.541***	0.632***	1		
10- Empatía	0.570***	0.503***	0.420***	0.538***	0.552***	0.570***	0.477***	0.610***	0.621***	1	
11- Aspectos Tangibles	0.427***	0.358***	0.318***	0.356***	0.493***	0.427***	0.478***	0.446***	0.491***	0.536***	1

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Nota. Elaboración propia con base en la data recopilada, 2023.

La tabla 5 al igual que la tabla 4, demuestra que existe una correlación perfecta, estadísticamente significativa entre valores de la cultura organizacional y eficacia con un 1.000. De manera general, se observa correlaciones altas, moderadas y bajas. Algunos ejemplos de correlaciones altas, se observa, por ejemplo: entre trabajo en equipo – sentido de la comunidad y valores =.780; entre trabajo en equipo – sentido de la comunidad y eficacia = .780; entre eficacia y adaptabilidad = .772; entre eficacia y excelencia = .725. De igual manera, hay correlaciones moderadas, por ejemplo, entre adaptabilidad y seguridad con una correlación = .547; entre excelencia y confiabilidad = .572. Por último, hay correlaciones débiles, por ejemplo, entre trabajo en equipo y aspectos tangibles = .358; entre respeto – equidad y confiabilidad =.357; entre respeto – equidad y capacidad de respuesta =.390; entre respeto y seguridad es .382; entre respeto y aspectos tangibles = .318.

Tabla 6

Análisis correlacional entre las variables: valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (carrera de Ingeniería Civil)

Matriz de Correlaciones de las dimensiones de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Ingeniería Civil)

Matriz de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Toda la población)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Variable Independiente											
1- Valores de la Cultura organizacional	1										
2- Trabajo en Equipo y Sentido de la Comunidad (Involucramiento)	0.743***	1									
3- Respeto y Equidad (Consistencia)	0.601***	0.446***	1								
4- Adaptabilidad (Adaptabilidad)	0.807***	0.604***	0.479***	1							
5- Exelencia (Misión)	0.749***	0.685***	0.480***	0.652***	1						
Variable Dependiente											
6- Eficacia del Proceso de Titulación	1.000***	0.746***	0.593***	0.806***	0.750***	1					
7- Confiabilidad	0.633***	0.588***	0.467***	0.629***	0.651***	0.630***	1				
8- Capacidad de Respuesta	0.489***	0.444***	0.361***	0.538***	0.458***	0.495***	0.574***	1			
9- Seguridad	0.550***	0.550***	0.494***	0.511***	0.615***	0.553***	0.695***	0.489***	1		
10- Empatía	0.490***	0.446***	0.348***	0.521***	0.481***	0.494***	0.480***	0.705***	0.463***	1	
11- Aspectos Tangibles	0.613***	0.486***	0.413***	0.577***	0.527***	0.593***	0.541***	0.358***	0.441***	0.483***	1

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Nota. Elaboración propia con base en la data recopilada, 2023.

La tabla 6 muestra similitud con las tablas 5 y 4 en el predominio de correlación moderada, por ejemplo, entre trabajo en equipo y confiabilidad = .588; entre adaptabilidad y empatía = .521. Cabe destacar que en algunos casos existe correlación alta, por ejemplo, entre adaptabilidad y valores = .807; entre adaptabilidad y eficacia = .806. Otro aspecto a destacar son casos con correlación débil, por ejemplo, entre respeto y capacidad de respuesta = .361; entre respeto y empatía = .348; entre capacidad de respuesta y aspectos tangibles = .358.

Tabla 7

Análisis correlacional entre las variables valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación (Carrera de Educación Básica).

Matriz de Correlaciones de las dimensiones de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Educación Básica)											
Matriz de correlaciones de las dimensiones de los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. (Toda la población)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Variable Independiente											
1- Total de las Dimensiones de los Valores de la Cultura organizacional	1										
2- Dimensión Involucramiento (Trabajo en Equipo y Sentido de la Comunidad)	0.673***	1									
3- Dimensión Consistencia (Respeto y Equidad)	0.552***	0.364***	1								
4- Dimensión Adaptabilidad (Adaptabilidad)	0.765***	0.524***	0.377***	1							
5- Dimensión Misión (Exelencia)	0.671***	0.405***	0.297**	0.588***	1						
Variable Dependiente											
6- Total de las Dimensiones de la Eficacia del Proceso de Titulación	1.000***	0.673***	0.552***	0.765***	0.671***	1					
7- Dimensión Confiabilidad	0.468***	0.503***	0.254**	0.271**	0.403***	0.468***	1				
8- Capacidad de Respueta	0.588***	0.540***	0.404***	0.482***	0.447***	0.588***	0.483***	1			
9- Seguridad	0.399***	0.397***	0.167	0.302**	0.470***	0.399***	0.391***	0.472***	1		
10- Empatía	0.530***	0.350***	0.282**	0.515***	0.567***	0.530***	0.339***	0.511***	0.446***	1	
11- Aspectos Tangibles	0.559***	0.526***	0.334***	0.467***	0.450***	0.559***	0.521***	0.616***	0.366***	0.462***	1

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

La tabla 7 muestra que predomina la correlación moderada y débil (Levine, Krehbiel y Berenson, 2014). No hay correlación entre seguridad y consistencia = .0167 (o es muy baja). Otras correlaciones, por ejemplo, entre respeto – equidad y empatía = .282; entre respeto – equidad y confiabilidad = .254; entre empatía y respeto – equidad = .282; entre confiabilidad y adaptabilidad .271. Otro aspecto destacar es que se observa pocos casos que muestran correlación alta, por ejemplo, entre valores de la cultura organizacional y adaptabilidad = .765; trabajo en equipo – sentido de la comunidad = .673.

Capítulo 5

5.1 Conclusiones

En la actualidad, la cultura organizacional ha emergido como un elemento crucial que incide significativamente en el funcionamiento de las instituciones, y su impacto en procedimientos específicos, como el de titulación estudiantil, es innegable. Tras la encuesta de percepción a los estudiantes de las asignaturas de titulación sobre la incidencia de los valores culturales en el proceso de titulación en la Universidad de Cuenca, se confirma que la cultura organizacional ejerce un papel fundamental en diversos aspectos de la vida académica. En el caso de la Universidad de Cuenca, la cultura organizacional se revela como esencial para establecer un marco normativo que favorece la eficacia en el proceso de titulación.

El objetivo principal de esta investigación fue describir la influencia entre los valores de la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. Los resultados obtenidos permiten concluir que los valores de la cultura organizacional de la universidad tienen una relación positiva perfecta con la eficacia del proceso de titulación. Además, las cuatro dimensiones de la variable independientes de los valores de la cultura organizacional tienen relaciones positivas moderadas con la variable dependiente (Eficacia del proceso de titulación). Es crucial destacar que estos valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca como sentido de comunidad, trabajo en equipo, equidad, respeto, adaptabilidad y excelencia no solo operan en el ámbito subjetivo, afectando las actitudes y percepciones individuales, sino que también poseen un impacto tangible en el desarrollo de políticas y prácticas institucionales. La universidad, al promover estos valores, no solo busca moldear la cultura interna, sino que también proporciona recursos tangibles y subjetivos para respaldarlos.

Por otra parte, se ha identificado que las variables de "Respeto - Equidad" y "Aspectos Tangibles" presentan correlaciones más débiles en comparación con otras dimensiones analizadas. Específicamente, se ha encontrado que la correlación entre "Respeto - Equidad" y "Aspectos Tangibles" es de .359 y entre "Respeto - Equidad" y "Confiable" es de .398. Estos valores indican una relación menos fuerte en comparación con otras variables evaluadas en el contexto de la investigación. La relación de .359 entre "Respeto - Equidad" sugiere que existe una conexión débil entre estas dos dimensiones, mientras que la correlación de .398 entre "Respeto - Equidad" y "Confiable" también revela una asociación débil entre estos aspectos. Estos resultados resaltan la importancia de considerar y fortalecer estas áreas específicas en la cultura organizacional de la universidad a necesidad de que la universidad se enfoque en elevar el índice de estas variables más débiles es evidente a partir de estos hallazgos. Mejorar

la correlación entre "Respeto - Equidad" y "Aspectos Tangibles" no solo contribuirá a fortalecer la cohesión interna y la percepción de justicia dentro de la institución, sino que también impactará positivamente en la confiabilidad de los procesos y servicios universitarios. En consecuencia, se recomienda que la universidad implemente estrategias específicas para reforzar estas dimensiones.

5.2. Recomendaciones

La gestión por procesos se ha convertido en una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones. La Universidad de Cuenca, al ser una institución educativa de gran prestigio, también se beneficia de esta metodología. Sin embargo, es posible que existan áreas en las que se pueda mejorar aún más, como por ejemplo el proceso de titulación de sus estudiantes. Según Iváñez y Martín (2015), la gestión por procesos permite identificar, analizar y mejorar los diferentes pasos y actividades que se llevan a cabo en una organización. En el caso de la titulación, este proceso implica una serie de etapas que van desde la elección del tema de investigación hasta la defensa de la tesis. Es necesario evaluar cada una de estas etapas para identificar posibles puntos críticos y proponer mejoras.

A través de la aplicación de la de gestión de procesos, datos recopilados y resultados obtenidos en la investigación, es posible proponer mejoras significativas para optimizar el proceso de titulación en la Universidad de Cuenca. Estas propuestas se fundamentan en la comprensión profunda de la incidencia de los valores de la cultura organizacional en dicho proceso. Algunas sugerencias en términos generales para mejorar la eficacia del proceso de titulación podrían incluir

Establecer canales de comunicación efectivos: Es importante que los estudiantes tengan acceso a información clara y oportuna sobre el proceso de titulación y los requisitos necesarios para completarlo. Para ello, se pueden establecer canales de comunicación efectivos, como una plataforma en línea o un sistema de correo electrónico, que permita a los estudiantes obtener información y realizar consultas de manera rápida y eficiente

Fomentar la colaboración entre estudiantes y profesores: Promover una cultura de colaboración y apoyo mutuo entre los docentes y los estudiantes, generando un ambiente propicio para la investigación y el aprendizaje

Implementar tecnología para la gestión y seguimiento del proceso de titulación: Utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y facilitar la gestión y seguimiento del proceso de titulación.

Capacitar constantemente a docentes y estudiantes: Organizar talleres, cursos y conferencias sobre metodología de investigación, redacción académica y presentación de trabajos para brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para llevar a cabo un proceso de titulación exitoso.

Con respecto para potenciar cada uno de los valores de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación se sugieren las siguientes recomendaciones:

- **Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es esencial para una eficaz titulación, ya que implica la colaboración de estudiantes, profesores y personal administrativo. Como propuesta para potenciar este trabajo en equipo sería la disponibilidad de creación de equipos multidisciplinarios para la realización de trabajo de titulación. Esto permitirá que los estudiantes se beneficien de diferentes perspectivas y competencias, mejorando la calidad de sus trabajos de titulación.
 - **Sentido de comunidad:** Un sentido de comunidad sólido promueve la participación activa de los estudiantes en las actividades universitarias. Para fortalecer este valor, la universidad debe implementar políticas que fomenten la integración de los estudiantes en asociaciones estudiantiles, actividades culturales y deportivas. Además, se deben organizar eventos donde los estudiantes puedan compartir sus experiencias de titulación, promoviendo el apoyo entre pares y la identificación con la institución.
 - **Respeto y equidad:** La universidad debe establecer políticas que garanticen el respeto y la equidad dentro del proceso de titulación. Esto implica proporcionar igualdad de recursos y oportunidades a todos los alumnos, independientemente de su género, origen étnico o económico. Además, se deben establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que los procesos de titulación sean justos y transparentes.
 - **Adaptabilidad:** La universidad debe ser capaz de adaptarse a los cambios constantes tanto a nivel académico como tecnológico. Para lograrlo, se deben implementar políticas que fomenten la actualización y mejora continua de los programas de titulación. Esto implica la revisión regular de los contenidos curriculares y la incorporación de nuevos enfoques pedagógicos y tecnologías de la información y comunicación.
- Excelencia:** La excelencia académica debe ser el pilar fundamental en el proceso de titulación. La universidad debe asegurar que los estándares de calidad se cumplan en todas las etapas del proceso, desde la selección de los temas de investigación hasta la defensa de las tesis. Para esto, es necesario

brindar capacitación continua a los profesores y evaluar de manera sistemática la calidad de los trabajos de titulación

5.3 Limitaciones

La investigación sobre la incidencia de los valores de la cultura organizacional en la eficacia del proceso de titulación en la Universidad de Cuenca, se vio afectada por diversas limitaciones, siendo una de las más significativas la falta de investigación previa sobre el tema. Esta carencia de estudios anteriores dificultó la identificación de marcos teóricos consolidados y la construcción de una base sólida para el desarrollo de la investigación. Otro aspecto a destacar fue que, al inicio de la investigación, planeaba utilizar un enfoque mixto para profundizar en el problema con métodos cuantitativos y cualitativos. Sin embargo, el retraso en la aprobación del Comité de Ética en Salud (CESH) debido a la falta de conocimiento previo sobre el proceso y la carencia de una guía específica para estudios en ciencias sociales, junto con trámites burocráticos prolongados, nos obligó a optar únicamente por el enfoque cuantitativo debido a limitaciones de tiempo. Este proceso también afectó la recolección de datos.

5.4 Estudio futuros

La investigación sobre la incidencia de los valores de la cultura organizacional en la eficacia del proceso de titulación en la Universidad de Cuenca, ha proporcionado valiosas percepciones que no solo se aplican a la esfera específica de esta institución, sino que también pueden contribuir al desarrollo de investigaciones futuras en áreas relacionadas. Basándome en la experiencia del trabajo realizado, identifiqué algunas líneas de investigación que considero cruciales para ampliar la comprensión de este fenómeno y su impacto más allá de la universidad en cuestión.

- Análisis comparativo con otras instituciones superiores en el Ecuador.
- Incidencia de la cultura organizacional en la calidad educativa.
- Percepción de la cultura organizacional de los miembros de la Universidad.
- Impacto de la cultura organizacional en la empleabilidad de los graduados.

Estos estudios podrían realizarse con enfoque mixto lo que podría reportar resultados más potentes y generalizables.

Referencias

- Acuña-Acuña, J. E. (2012). MODELO DE GESTION DE CALIDAD ACADEMICA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR. A MODEL FOR QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION. *Revista Electrónica Calidad en la Eucación Superior*, 3(1), 157-184. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438>
- Adriana, U. U. (2015, 1 noviembre). La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1141>
- Albán, M. (2017, June 14). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. Albán | UTCiencia. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17>
- Alexandra, C. H. K. (2019). Estudio sobre la influencia de la cultura organizacional en la deserción académica de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas. Repositorio Digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23181>
- Al-Otaibi, S., Yusof, S., & Ismail, W. (2020). Organizational culture and service quality among service institutions in Saudi Arabia. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 12(7 Special Issue), 2847-2856.
- Améstica-Rivas, L. (2021). Efectos económicos de la deserción en la gestión universitaria: el caso de una universidad pública chilena*. <https://www.redalyc.org/journal/4138/413868674009/html/>
- Ashkanasy, N. M., Wilderom, C. P., & Peterson, M. F. (2010). *The Handbook of Organizational Culture and Climate*. En SAGE Publications, Inc. eBooks. <https://doi.org/10.4135/9781483307961>
- Baquerizo, J. I. C., Tumaille, G. I. C., & Jaime, H. P. S. (2018). Modelo de eficiencia organizacional en base a la gestión por procesos de la carrera de teleinformática de la facultad de ingeniería industrial de la Universidad de

Guayaquil. Universidad de Guayaquil.

<https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.63-116>

Barrientos, C. C., Contreras, F., Aguirre, N. A., & Morales, F. A. (2023). Determinantes de las tasas de titulación de estudiantes de pregrado en Chile. *Formación universitaria*, 16(2), 83-94. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062023000200083>

Bernedo, Cáceres, Castellanos, Medina, V. W., Jorge, María Elena, Rildo Santos.

(2021, septiembre). View of organizational culture and its influence on the quality of services | Universidad Ciencia y Tecnología.

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/470/896>

Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing services: Competing through quality*. Free Press.

Bonavia, T., Prado, V., & García-Hernández, A. (2013). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *Summa Psicológica*, 7(1), 15-32.

Bonavia, T., Prado, V., & Barberá, D. (2009). Spanish Adaptation and Factor Structure of the Denison Organizational Culture Survey (Adaptación al Castellano y Estructura Factorial del Denison Organizational Culture Survey). *Psicothema*, 21(4), 633-638.

Botello, J. A. (2015). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. [https://www.semanticscholar.org/paper/Estudio-de-la-](https://www.semanticscholar.org/paper/Estudio-de-la-Satisfacci%C3%B3n-de-los-Estudiantes-con-Botello-Salinas/746a67c9129887496d8226868761bd1ac6b70102#citing-papers)

[Satisfacci%C3%B3n-de-los-Estudiantes-con-Botello-](https://www.semanticscholar.org/paper/Estudio-de-la-Satisfacci%C3%B3n-de-los-Estudiantes-con-Botello-Salinas/746a67c9129887496d8226868761bd1ac6b70102#citing-papers)

[Salinas/746a67c9129887496d8226868761bd1ac6b70102#citing-papers](https://www.semanticscholar.org/paper/Estudio-de-la-Satisfacci%C3%B3n-de-los-Estudiantes-con-Botello-Salinas/746a67c9129887496d8226868761bd1ac6b70102#citing-papers)

Bravo, M. P. C. (2015). El abandono universitario. *Revista Fuentes*, 16, 9-14.

<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2015.i16>

Briones, V. F. V., Alonso-Becerra, A., Robaina, D. A., Triana, M. S. F., & Fernández, E. M. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Ingeniare*.

Revista chilena de ingeniería, 28(1), 143-154. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052020000100143>

Cáceres, P. (2008). Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas*, 2(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3>

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the Competing Values Framework*. John Wiley & Sons.

Campaña-Lara, M. V., Melendres-Medina, E. M., Flores-Dávila, J. V., & De Lourdes Acosta-Velarde, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio de las Ciencias*, 6(5), 24-42. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i5.1577>

Cardona, J. Z., Valencia, J. C. N., & Calderón-Hernández, G. (2023). Relationship between organizational culture and school performance. A study in elementary, middle and high school institutions. *Desarrollo gerencial*, 15(2), 1-25. <https://doi.org/10.17081/dege.15.2.6414>

Castro, C. A., Contreras, F. J., Aguirre, N. A., & Morales, F. A. (2023). Determinantes de las tasas de titulación de estudiantes de pregrado en Chile. *Formación Universitaria*, 16(2), 83–94. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062023000200083>

Charlton, Ralph, "The impact of organizational culture on the academic success of Historically Black College and University athletes: A case study" (2009). *Dissertations, Theses, and Masters Projects*. William & Mary. Paper 1539618800. <https://dx.doi.org/doi:10.25774/w4-6gnx-p378>

Cordero, Z. R. V. (2011). Desarrollo moral, valores y ética; Una investigación dentro del aula. *Revista Educación*, 28(2), 91. <https://doi.org/10.15517/revedu.v28i2.2255>

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

- Cueva, A. B. C., & Gómez, A. G. (2018). Aplicación de los cuestionarios de Denison para determinar las características de la cultura organizacional. *Revista de Investigación SIGMA*, 5(01), 59. <https://doi.org/10.24133/sigma.v5i01.1204>
- De Jesús Herrera Carreño, L. (2013). Conceptualización académica de la excelencia en el ámbito universitario. *Universidad del Zulia*, 19(1), 86-98.
- DeFeo F. M. G. R. C. C. J. A. (s. f.). *Juran's Quality Planning and Analysis: for Enterprise Quality*. CiNii Books. <http://ci.nii.ac.jp/ncid/BA88833081>
- Del Pilar Llanos Encalada, M. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en instituciones de educación superior. *Revista Científica Ecociencia*, 7, 1-17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.7.277>
- Denison, D. R. (1991). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Denison, D. R., & Neale, W. S. (1996). Denison organizational culture survey. *Ann Arbor, MI: Aviat*.
- Denison, Daniel R.; Mishra, Aneil K. (1989). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science*, Vol 6, No. 2, 204-223.
- Denison, D.R. (2001). Organizational culture: can it be a key lever for driving organizational change? En C.L. Cooper, Cartwright P. Ch. Earley (Eds.), *The International Handbook of Organizational Culture and Climate* (pp.347-372). Chichester: John Wiley & Sons.
- Dos, T. (2017a). EL PROBLEMA DE LA TITULACIÓN EN MÉXICO. justo-sierra. https://www.academia.edu/32575079/EL_PROBLEMA_DE_LA_TITULACION_EN_MEXICO
- Elizabeth, E. a. E. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión por procesos en el Centro de Biología de la Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15908?mode=full>

Endara, F. C. (2020). LA GESTION POR PROCESOS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORPORATIVO EDWARDS DEMING, COMO PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACION DE LA CALIDAD EDUCATIVA a NIVEL SUPERIOR TECNICA-TEGNOLOGICA EN ECUADOR, Quito 2019-2020.

Revista Tecnológica Ciencia y Educación Edwards Demings, 4(1).

<https://doi.org/10.37957/ed.v4i1.51>

Forrester, J., & Vigier, A. (2017). Diversidad e inclusión en la cultura organizacional. Universidad Católica Argentina. Facultad de Ingeniería y Ciencias Agrarias.

<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/471/1/doc.pdf>

Fortalecimiento del proceso de titulación en educación superior. (s. f.-a).

<https://www.eumed.net/rev/atlanter/2017/07/titulacion-educacion-superior.html>

Gabini, S. (2018, 20 septiembre). Cultura organizacional. Potenciales predictores del rendimiento laboral.

<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-iv-cultura-organizacional/>

Grant, A. S. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias.

<https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/html/>

Gutiérrez, Eduardo. (2007). Cultura, organizaciones e intervención. Universitas Psychologica, 6(1), 115-130.

Guzmán, D., Puente, G. B., & Castro, J. O. (2019). Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el proceso de titulación en la Universidad. Revista Científica y Tecnológica UPSE, 6(1), 87-95. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.442>

Hill, J., & Walkington, H. (2016). Graduate Attributes: Implications for Higher education practice and policy. Journal of Geography in Higher Education, 40(2), 155-163.

<https://doi.org/10.1080/03098265.2016.1154932>

Hill, J., & Walkington, H. (2016). Graduate attributes: implications for higher education practice and policy. *Journal of Geography in Higher Education*, 40(2), 155–163.
<https://doi.org/10.1080/03098265.2016.1154932>

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Hofstede, G. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. (2nd Edition). New York: McGraw Hill.

Jamovi - open statistical software for the desktop and cloud. (s. f.).

<https://www.jamovi.org/>

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1996). *Sabiduría de los equipos: el desarrollo de la organización de alto rendimiento*. Ediciones Díaz de Santos.

Kuehl, R. O. (2001). *Diseño de experimentos: principios estadísticos de diseño y análisis de investigación*. Cengage Learning Editores.

Lăcătuș, M. L. (2013). Organizational culture in contemporary university. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76, 421-425.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.139>

Levine, D, Krehbiel, T., y Berenson, M. (2014). *Estadística para administración* (6ª ed.). México: Pearson.

Lusthaus, C., Inter-American Development, B., & International Development Research Centre, (Canada). (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Washington, D.C.: International Development Research Centre.

Maella, P. (2013). *La casa de la eficacia*. Empresa Activa.

Malaga, V. W. B., Caceres, J. G., Castellanos, M. E. G., & Medina, R. S. B. (2021). Organizational culture and its influence on the quality of services. *Universidad, ciencia y tecnología*, 25(110), 5-13. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.470>

- Martínez Avella, M. E. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *cuadernos de administración*, 23(40).
- Medina Salgado, Cesar (2007). ¿Qué son los estudios organizacionales? *Revista Universidad Eafit*, octubre-diciembre, año/vol 43, número 148. pp 9-24 Universidad Eafit, Medellín, Colombia.
- Monzón, N. S., Melo, J. P., Mera, J. S., & Molina, T. M. (2017). GESTIÓN ACADÉMICA DEL PROCESO DE TITULACIÓN EN LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA. Universidad Tecnológica Indoamérica. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2301/1/Gesti%c3%b3n%20.pdf>
- Moreno, C. E. R., Cegarra, O. J. C., Del Carmen Vergara, H., & Matos, Y. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Scientific*, 1(2), 316-339. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Moreno, C. E. R., Cegarra, O. J. C., Del Carmen Vergara, H., & Matos, Y. (2016). Clima Organizacional en el Contexto Educativo. *Revista Scientific*, 1(2), 316-339. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.2.18.316-339>
- Morente, F., & Ferrás, X. (2017). El giro cultural en la teoría organizacional. *Revista Prisma Social*, (18), 579–591.
- Ngugi, D. W., Gachunga, H., & Mukanzi, C. (2021). A COMPARATIVE ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CULTURE AND SERVICE QUALITY IN PUBLIC AND PRIVATE UNIVERSITIES IN KENYA. *Human resource and leadership journal*, 6(1), 1-15. <https://doi.org/10.47941/hrlj.631>
- Ngugi, D. W., Gachunga, H., & Mukanzi, C. (2021). Relationship between Organizational Culture and Service Quality in Universities in Kenya. *The University Journal*, 3(2), 1-12.

OBENG-DOMPHEH, K. M. (2020, agosto). The impact of organizational culture on customer retention - ProQuest. <https://www.proquest.com/docview/2459436456?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20&%20Theses>

Ouchi, W. G. (1980). Markets, bureaucracies, and clans. *Administrative Science Quarterly* No. 25, 129-141.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pascale, R. T. (1984). Perspectives on strategy: The real story behind Honda's success. *California Management Review*, 26(3), 47-72.

Paz, G. M. E. B. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.

Pedraza-Álvarez, L. P., Salazar, K. O., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: estudio fenomenológico. *CLIO América*, 9(17), 17. <https://doi.org/10.21676/23897848.1462>

Pérez, E. Y. B. (2020). IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3411771006/html/>

R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from

Robbins, S. P., Judge, T. A., & Brito, J. E. (2013). *Comportamiento organizacional*.

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2018). *Administración*. Pearson Educación.

Robbins, S. y A. Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, Mexico: Pearson Educación de México

Rodríguez, V., & Cabrera, I. (2018). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 4(1).

<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.469>

Romero, R. M., Suazo, C. G., Ulloa, M. C. D., Pavés, H. R., & Palma, J. F. (2021).

Impacto de la aplicación del enfoque basado en competencias en una universidad estatal chilena / Impact of the application of the competence-based approach in a Chilean State university. *Brazilian Journal of Business*, 3(2), 1764-1782. <https://doi.org/10.34140/bjbv3n2-032>

Ruth, V. B. (2006). ¿Cómo hacer un análisis cuantitativo de datos de tipo descriptivo con el Paquete estadístico SPSS? <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/43757>

Sáenz, M. L. S., & Jácome, R. (2022). Revisión bibliográfica: La cultura organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista gestión de las personas y tecnología*, 15(43), 20. <https://doi.org/10.35588/gpt.v15i43.5463>

Sampieri, R. H. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw Hill Mexico.

Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership*. John Wiley & Sons.

Soto, R. C., Barraza, A., & Cabero, J. (2011). El enfoque cuantitativo y el objeto de investigación: La construcción del objeto de investigación desde el enfoque cuantitativo.

Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas en Educación*, 22(2), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata.

Sukdeo, N. I. (2018). Impact of organizational culture on service quality.

ResearchGate.

https://www.researchgate.net/publication/326994766_Impact_of_Organizational_Culture_on_Service_Quality

Teichler, U. (2004). The changing debate on internationalisation of higher education.

Higher Education, 48(1), 5-26.

<https://doi.org/10.1023/b:high.0000033771.69078.41>

The impact of organizational culture on customer retention - ProQuest. (s. f.).

[https://www.proquest.com/docview/2459436456?pq-](https://www.proquest.com/docview/2459436456?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20%20The)

[origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20%20The](https://www.proquest.com/docview/2459436456?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20%20The)
[ses](https://www.proquest.com/docview/2459436456?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Dissertations%20%20The)

The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from

<https://www.jamovi.org>.

Tinto, V. (1988). Leaving College: Rethinking the causes and Cures of student attrition.

The Journal of Higher Education, 59(6), 708. <https://doi.org/10.2307/1982243>

Torrecilla, F. J. M., & Martínez-Garrido, C. (2012). ANÁLISIS DE DATOS CUANTITATIVOS CON SPSS EN INVESTIGACIÓN SOCIOEDUCATIVA.

<https://doi.org/10.15366/spss.socioed2012>

Toury, G., Merino-Álvarez, R., & Rabadán, R. (2004). Los estudios descriptivos de traducción y más allá: metodología de la investigación en estudios de traducción. dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=247245>

Varela, O. E. T. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7347>

Vertel, A. D. C. C., Paternina, C. D. R., Riaño, H. E. H., & Pereira, J. M. L. (2013).

Cultura organizacional: evolución en la medición. Estudios

Gerenciales,29(128), 350- 355.

View of organizational culture and its influence on the quality of services | Universidad

Ciencia y Tecnología. (s. f.).

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/470/896>

Vista de aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. (s. f.).

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621>

Vista de de la política a la Academia: La cultura organizacional en la Universidad Autónoma de Guerrero. (s. f.).

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/190/483>

Weick, K. E. (1987). Organizational culture as a source of high reliability. *California management review*, 29(2), 112-127.

Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and Methods*. SAGE.

Zapata, A. (2007). *Cultura organizacional*. Cali (Colombia): Ediciones Universidad del Valle.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.

Denison, D. R., Haaland, S., & Goelzer, P. (1991). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. *Academy Of Management Review*, 16(1), 203.

<https://doi.org/10.2307/258613>

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage.

Deal, T.E. and Kennedy, A.A. (1982) *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*.

Addison Wesley Publishing Company, Reading, 126

Anexos

Anexo A. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																												
Mes	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero							
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de solicitudes para aprobación de modalidad y tema de trabajo de titulación.	X																																											
Inicio del protocolo del Trabajo de titulación.		X	X																																									
Presentación del protocolo del Trabajo de titulación.							X																																					
Revisión de literatura.			X	X	X	X	X	X	X	X																																		
Elaboración de los distintos instrumentos metodológicos: Entrevistas y observación no participante									X	X	X																																	
Creación de la muestra y selección de la muestra											X	X	X	X	X	X																												
Obtención de datos y levantamiento de la información.													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Interpretación de datos.													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Generación del informe final													X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Anexo B. Carta de aprobación del CEISH

CARTA DE DICTAMEN Nro. CEISH-UC-2023-496

Cuenca, 22 de noviembre de 2023

Señor/a:

Ximena Soraya Carguitongo Lozano, Juan Diego Chicaiza Ramirez

Universidad de Cuenca

ASUNTO: REVISIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente y una vez que el protocolo de investigación presentado por el (la) Sr (a). XIMENA SORAYA CARGUITONGO LOZANO, JUAN DIEGO CHICAIZA RAMIREZ, que titula "LA INCIDENCIA DE LOS VALORES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CUENCA EN LA EFICACIA DEL PROCESO DE TITULACIÓN DE SUS

ESTUDIANTES.", ha ingresado al Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de Cuenca (CEISH-UC), con fecha 19/10/2023 (primera versión), y cuyo código asignado es 2023-014EO-SOC, luego de haber sido revisado y evaluado en la sesión ordinaria Nro 42 con fecha 21/11/2023, dicho proyecto está APROBADO para su ejecución en la UNIVERSIDAD DE CUENCA al cumplir con todos los requerimientos éticos, metodológicos y jurídicos establecidos por el reglamento vigente para tal efecto.

Como respaldo de lo indicado, reposan en los archivos del CEISH-UC, tanto los requisitos presentados por el investigador, así como también los formularios empleados por el comité para la evaluación del mencionado estudio.

En tal virtud, los documentos aprobados sumillados del CEISH-UC que se adjuntan en físico al presente informe son los siguientes:

- Solicitud de aprobación
- Copia del Protocolo de investigación, que consta de 27 páginas
- Documento de consentimiento informado
- Declaración de confidencialidad
- Hoja de Vida de Investigador
- Carta de interés institucional

Cabe indicar que la información de los requisitos presentados es de responsabilidad exclusiva del investigador, quien asume la veracidad, originalidad y autoría de los mismos.

Es necesario que se tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. El Comité no se responsabiliza por cualquiera de los posibles eventos por el manejo inadecuado de la información, lo cual es de entera responsabilidad de los investigadores.
2. Cualquier modificación en el protocolo, debe solicitar la aprobación de las enmiendas dentro de las siguientes veinte y cuatro (24) horas, de acuerdo al

- formato disponible en la página web <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>
3. Los investigadores son responsables de la ejecución correcta y ética de la investigación, respetando los documentos y condiciones aprobadas por el Comité, así como la legislación vigente aplicable y los estándares nacionales e internacionales en la materia.
 4. El incumplimiento de estas responsabilidades podrá ser motivo de revocatoria de esta aprobación.

Así también se recuerda las obligaciones que el investigador principal y su equipo deben cumplir durante y después de la ejecución del proyecto:

- Informar al CEISH-UC la fecha, día y hora de inicio de la investigación.
- Presentar a este comité informe de avance de ejecución del proyecto a mitad del proceso, al correo del CEISH-UC: ceish@ucuenca.edu.ec, de acuerdo a los formatos que constan en la página web del CEISH-UC: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>
- Cumplir todas las actividades que le corresponden como investigador principal, así como las descritas en el protocolo con sus tiempos de ejecución, según el cronograma establecido en dicho proyecto, vigilando y respetando siempre los aspectos éticos, metodológicos y jurídicos aprobados en el mismo.
- Aplicar el consentimiento informado a todos los participantes, respetando el proceso definido en el protocolo y el formato aprobado.
- Al finalizar la investigación, entregar al CEISH-UC el informe final del proyecto, al correo del CEISH-UC: ceish@ucuenca.edu.ec, de acuerdo a los formatos que constan en la página web del CEISH-UC: <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>

Esta aprobación tiene una duración de un año (365 días). Las investigaciones con una duración superior al año de vigencia de esta aprobación, deberán solicitar la renovación de su aprobación al menos sesenta (60) días calendario antes de que expire la vigencia de esta aprobación, de acuerdo al formato disponible en la página web <https://www.ucuenca.edu.ec/ceish>. El Comité estará dispuesto durante el desarrollo del estudio a responder cualquier inquietud que pudiere surgir tanto de los participantes como de los investigadores.

En toda correspondencia con el Comité, favor referirse con el **código** antes mencionado. Atentamente,



Firmado electrónicamente por:

MANUEL
ISMAEL
MOROCHO
MALLA

Dr. Manuel Ismael Morocho Malla

Presidente del Comité de ética de Investigación en seres humanos de la Universidad de Cuenca

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: La incidencia de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación de sus estudiantes.

Datos del equipo de investigación: *(puede agregar las filas necesarias, ver instructivo al final)*

	Nombres completos	# de cédula	Institución a la que pertenece
Investigador Principal (IP)	Juan Diego Chicaiza Ramirez	0107534240	Universidad de Cuenca
Investigador.	Ximena Soraya Carguitongo Lozano	0107092249	Universidad de Cuenca

¿De qué se trata este documento? <i>(Realice una breve presentación y explique el contenido del consentimiento informado). Se incluye un ejemplo que puede modificar</i>
<p>De la manera más comedida y respetuosa le invitamos a usted a participar en este estudio, que se realizará en la Universidad de Cuenca.</p> <p>En este documento llamado "consentimiento informado" se explica las razones por las que se realiza el estudio, cuál será su participación y si acepta la invitación. También se explican los posibles riesgos, beneficios y sus derechos en caso de que usted decida participar. Después de revisar la información en este Consentimiento y aclarar todas sus dudas, tendrá el conocimiento para tomar una decisión sobre su participación o no en este estudio. No tenga prisa para decidir. Si es necesario, lleve a la casa y lea este documento con sus familiares u otras personas que son de su confianza.</p>
Introducción
<p>La Universidad de Cuenca, con su enfoque en la excelencia académica y el desarrollo integral de los estudiantes, ha cultivado una cultura organizacional basada en valores esenciales como la innovación, la responsabilidad social y la ética. Este estudio se centra en explorar cómo estos valores influyen en la efectividad del proceso de titulación de sus estudiantes. La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de comprender cómo los valores institucionales impactan directamente en la motivación, el desempeño académico y la culminación exitosa de los programas de titulación. Estos hallazgos pueden proporcionar una base sólida para mejorar la experiencia educativa de los estudiantes y fortalecer la posición de la Universidad de Cuenca como una institución comprometida con la formación de profesionales altamente calificados. Este estudio se propone identificar posibles áreas de mejora en el proceso de titulación y contribuir a una educación de calidad, fomentando la formación de profesionales éticos y competentes, al tiempo que fortalece la reputación de la Universidad de Cuenca en el ámbito educativo.</p>
Objetivo del estudio
<p>El objetivo de este estudio es entender cómo los valores que guían a la Universidad de Cuenca influyen en la forma en que los estudiantes logran titularse.</p>
Descripción de los procedimientos

Para obtener la información se realizará una encuesta a las y los estudiantes que se encuentran cursando las asignaturas de UIC I o UIC II de las facultades de: Filosofía, letras y ciencias de la educación; Facultad de Ingeniería y la Facultad de Ciencias médicas de la Universidad de Cuenca. La recolección se realizará a través de una encuesta creada con la herramienta Google Forms, cuya duración se encuentra entre los 15 – 20 minutos. Para garantizar la anonimidad de las y los participantes, el instrumento no recogerá los nombres y apellidos de las y los participantes, de igual manera, una vez finalizada la recolección de datos, la información será manejada y analizada a través del software SPSS.

Finalmente, el levantamiento y la consolidación de datos, serán manejados única y exclusivamente por la y el investigador, garantizando la confidencialidad de cada participante.

Riesgos y beneficios

Los riesgos potenciales incluyen la posibilidad de incomodidad emocional o preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de las respuestas. Para minimizar estos riesgos, se garantizará la confidencialidad de los datos recopilados, protegiendo la identidad de los participantes y asegurando que no se revelen respuestas individuales ya que estos datos serán manejados únicamente por el investigador.

Los participantes no experimentarán beneficios directos a corto plazo, pero su contribución ayudará a comprender mejor la cultura educativa de la Universidad de Cuenca y posiblemente llevará a mejoras que beneficien a futuros estudiantes. Además, al participar, los estudiantes tendrán la oportunidad de expresar sus opiniones y preocupaciones, lo que puede contribuir a un entorno universitario más favorable y colaborativo a largo plazo.

Los beneficios para la sociedad incluyen la posibilidad de mejorar los procesos de titulación y fortalecer la reputación de la Universidad de Cuenca como institución comprometida con la calidad educativa. Además, los resultados de la investigación podrían influir en la implementación de políticas que fomenten un ambiente educativo más enriquecedor y equitativo para los estudiantes de la universidad y, potencialmente, para otras instituciones educativas.

Otras opciones si no participa en el estudio

En cualquier momento puede dejar de participar en la investigación o también tiene la libertad de participar o no en el estudio. Así como al **No** participar en la investigación no afectará de ninguna manera su situación académica ni su bienestar físico o emocional. La decisión de participar o no en el estudio está en manos de cada individuo, y se respetará plenamente su elección.

Derechos de los participantes (debe leerse todos los derechos a los participantes)

Usted tiene derecho a:

- 1) Recibir la información del estudio de forma clara;
- 2) Tener la oportunidad de aclarar todas sus dudas;
- 3) Tener el tiempo que sea necesario para decidir si quiere o no participar del estudio;
- 4) Ser libre de negarse a participar en el estudio, y esto no traerá ningún problema para usted;
- 5) Ser libre para renunciar y retirarse del estudio en cualquier momento;
- 6) Recibir cuidados necesarios si hay algún daño resultante del estudio, de forma gratuita, siempre que sea necesario;
- 7) Derecho a reclamar una indemnización, en caso de que ocurra algún daño debidamente comprobado por causa del estudio;
- 8) Tener acceso a los resultados de las pruebas realizadas durante el estudio, si procede;
- 9) El respeto de su anonimato (confidencialidad);
- 10) Que se respete su intimidad (privacidad);
- 11) Recibir una copia de este documento, firmado y rubricado en cada página por usted y el investigador;
- 12) Tener libertad para no responder preguntas que le molesten;
- 13) Estar libre de retirar su consentimiento para utilizar o mantener el material biológico que se haya obtenido de usted, si procede;
- 14) Contar con la asistencia necesaria para que el problema de salud o afectación de los derechos que sean detectados durante el estudio, sean manejados según normas y protocolos de atención establecidas por las instituciones correspondientes;
- 15) Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono 0985475096 que pertenece a Juan Diego Chicaiza Ramirez o envíe un correo electrónico a juan.chicaiza@ucuenca.edu.ec

Consentimiento informado (Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Nombres completos del/a participante

Firma del/a participante

Fecha

Nombres completos del testigo (si aplica)

Firma del testigo

Fecha

Nombres completos del/a investigador/a

Firma del/a investigador/a

Fecha

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. Ismael Morocho Malla, Presidente del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la Universidad de Cuenca, al siguiente correo electrónico: ismael.morocho@ucuenca.edu.ec

«Cuestionario sobre la incidencia de los valores de la cultura organizacional de la universidad de cuenca en la eficacia del proceso de titulación»

Estimado/a estudiante:

El presente cuestionario es recabar información sobre la incidencia de los valores de la Cultura Organizacional de la Universidad de Cuenca en la Eficacia del proceso de titulación, por lo que solicito tu ayuda llenando este cuestionario, cuyas respuestas serán utilizadas exclusivamente con fines académicos y de investigación, por tanto, son anónimas y confidenciales. Tu participación es voluntaria, y si después de que hayas decidido llenar este cuestionario, decides no continuar, puedes hacerlo.

Muchas gracias de antemano por tú participación.

DATOS GENERALES.

EDAD:

Sexo: Hombre Mujer prefiero no decirlo

¿A qué facultad perteneces dentro de la Universidad de Cuenca?

Ciencias médicas

Ingeniería

Filosofía, letras y ciencias de la Educación.

¿A que carrera perteneces de la facultad?

Enfermería.

Ingeniería Civil.

Educación Básica.

¿Qué ciclo te encuentras cursando?

sexto.

Séptimo.

Octavo.

Noveno. <input type="checkbox"/>					
¿Cuántos años llevas estudiando en la Universidad de Cuenca?					
3 - 3.5 <input type="checkbox"/>					
4 - 4.5 <input type="checkbox"/>					
5 o Más. <input type="checkbox"/>					
¿En qué etapa se encuentra actualmente en el proceso de titulación?					
UIC I (Unidad de Integración Curricular) <input type="checkbox"/>					
UIC II (Unidad de Integración Curricular) <input type="checkbox"/>					
Correspondiendo a la pregunta anterior. ¿Cuál es su número de matrícula?					
Primer. <input type="checkbox"/>					
Segunda. <input type="checkbox"/>					
Tercera. <input type="checkbox"/>					
¿Cómo se asignó su tutor en este proceso de titulación?					
Me asignaron un tutor. <input type="checkbox"/>					
Seleccioné a mi tutor. <input type="checkbox"/>					
¿Estás trabajando de manera individual o en pareja tu tesis?					
Individual. <input type="checkbox"/>					
En Pareja. <input type="checkbox"/>					
VALORES INSTITUCIONALES.					
Trabajo en Equipo y Sentido de Comunidad (Involucramiento)					
Subdimensión (Orientación al Equipo, Empoderamiento y Desarrollo de Capacidades)					
Por favor, indique en qué medida está de acuerdo con lo siguiente:					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
Los procedimientos establecidos por la Universidad de Cuenca para el proceso de titulación reflejan un					

fuerte énfasis en la colaboración entre estudiante/s, profesores y personal administrativo.					
En la Universidad de Cuenca, existe una fuerte colaboración entre profesores, estudiantes y personal administrativo en el proceso de titulación.					
La universidad proporciona recursos y oportunidades que facilitan el desarrollo de capacidades necesarias para la titulación.					
En la Universidad de Cuenca, te animan a participar en actividades de aprendizaje complementarias que enriquecen tu proceso de titulación.					
Me siento capacitado/a y confiado/a para asumir la responsabilidad de mi proceso de titulación en la Universidad de Cuenca.					
En la Universidad de Cuenca me brinda la autonomía necesaria para planificar y ejecutar mi proceso de titulación de manera efectiva.					
RESPECTO Y EQUIDAD (CONSISTENCIA)					
SUBDIMENSIONES (VALORES CENTRALES, ACUERDOS, COORDINACIÓN E INTEGRACIÓN)					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
En la universidad de Cuenca, se promueven y fomentan los valores éticos y de integridad en el proceso de titulación					
Los valores de respeto y diversidad son considerados fundamentales en la Universidad de Cuenca durante el proceso de Titulación.					
En la Universidad de Cuenca facilitan la comprensión clara de los pasos y requisitos para el proceso de titulación.					
Siento que la universidad de Cuenca fomenta y cumple con los acuerdos establecidos en relación con el proceso titulación.					
En la Universidad de Cuenca, existe una buena coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos y áreas involucradas en el proceso de titulación.					

ADAPTABILIDAD (ADAPTABILIDAD)					
SUBDIMENSIONES (ORIENTACIÓN AL CAMBIO, ORIENTACIÓN AL CLIENTE, APRENDIZAJE ORGANIZATIVO)					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
Siento que en la Universidad de Cuenca se promueve una actitud abierta y receptiva hacia nuevas ideas y enfoques en el proceso de titulación.					
En la Universidad de Cuenca, se valora y se apoya la capacidad de los estudiantes para adaptarse a los cambios y desafíos durante el proceso de titulación.					
En la Universidad de Cuenca, se prioriza la satisfacción y el éxito de los estudiantes durante el proceso de titulación.					
Siento que en la Universidad de Cuenca se presta atención a las necesidades y expectativas de los estudiantes en el proceso de titulación.					
Los profesores y el personal administrativo de la Universidad de Cuenca están abiertos a aprender de las experiencias y retroalimentación de los estudiantes en el proceso de titulación.					
Siento que en la Universidad de Cuenca se promueve la experimentación y la búsqueda de nuevas formas de mejorar el proceso de titulación.					
EXCELENCIA (MISIÓN)					
SUBDIMENSIONES (DIRECCIÓN Y PROPÓSITOS ESTRATÉGICOS, METAS Y OBJETIVOS, VISIÓN)					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo.
Siento que la Universidad de Cuenca se compromete activamente en cumplir con altos estándares de calidad y excelencia en el proceso de titulación.					
La Universidad de Cuenca demuestra un compromiso claro con la calidad y excelencia en el proceso de titulación de sus estudiantes.					

La Universidad de Cuenca demuestra un compromiso claro con la formación de investigadores a través de su proceso de titulación.					
La Universidad de Cuenca comunica claramente su misión y visión institucional a todos los miembros de la comunidad universitaria.					
CONFIABILIDAD					
	Muy insatisfecho	insatisfecho	diferente	satisfecho	Muy satisfecho
¿Qué tan satisfecho/a estás con la puntualidad y cumplimiento de los plazos establecidos por la universidad durante el proceso de titulación?					
En términos de precisión y exactitud, ¿cómo evaluarías la fiabilidad de la información y los documentos proporcionados por la universidad en relación con el proceso de titulación?					
¿Cómo calificarías la consistencia y confiabilidad de los servicios y procesos brindados por la universidad durante el proceso de titulación?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
	Muy insatisfecho	insatisfecho	diferente	satisfecho	Muy satisfecho
¿Qué tan satisfecho/a estás con la prontitud y rapidez de respuesta por parte de la universidad durante el proceso de titulación?					
¿En qué medida percibes que la universidad muestra disposición para resolver cualquier problema o inconveniente que puedas tener durante el proceso de titulación?					
¿Cómo calificarías la efectividad de la comunicación y la claridad de la información proporcionada por la universidad en relación con el proceso de titulación?					
	Muy insatisfecho	insatisfecho	diferente	satisfecho	Muy satisfecho
¿Qué tan satisfecho está con la transparencia del proceso de titulación en su institución?					
¿Qué tan satisfecho está con la protección de la propiedad intelectual en el proceso de titulación?					

¿En qué medida se siente protegido contra posibles irregularidades durante el proceso de titulación?					
EMPATIA.					
	Muy insatisfecho	insatisfecho	diferente	satisfecho	Muy satisfecho
¿En qué medida sientes que el personal de la universidad demuestra interés genuino en brindarte un trato personalizado y adaptado a tus necesidades en el proceso de titulación?					
¿Cómo calificarías la capacidad del personal de la universidad para brindarte un servicio empático y atento durante el proceso de titulación?					
¿Qué tan satisfecho/a estás con la disposición y amabilidad del personal de la universidad para ayudarte y responder tus consultas durante el proceso de titulación?					
ASPECTOS TANGIBLES.					
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Diferente	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Qué tan satisfecho/a estás con la calidad y apariencia de las instalaciones físicas utilizadas durante el proceso de titulación en la Universidad de Cuenca?					
En términos de comodidad y accesibilidad, ¿cómo evaluarías los recursos y herramientas tecnológicas disponibles para los estudiantes durante el proceso de titulación en la Universidad de Cuenca?					
¿En qué medida consideras que los materiales y equipos utilizados en el proceso de titulación por parte de la Universidad de Cuenca son modernos, actualizados y de calidad?					
GRACIAS. 😊					

UCUENCA

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Sociología

“La incidencia de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación de sus estudiantes”

Protocolo del Trabajo de
titulación, modalidad: Análisis de
Caso

Autores:

Juan Diego Chicaiza Ramirez

CI: 0107534240

Ximena Soraya Carguitongo Lozano

CI: 0107092249

Tutor:

PhD. Delfa Capelo Ayala

CI: 0102160900

Cuenca, Ecuador

08-mayo-2023

Pertinencia

Existen varios estudios que han examinado los impactos de la cultura organizacional de universidades en la satisfacción y retención de los estudiantes. Así, por ejemplo, Coman y Bonciu (2016) señalan que la cultura organizacional puede afectar la satisfacción y retención de los estudiantes, tales como la calidad de la educación, la colaboración entre estudiantes, profesores y personal administrativo, y la forma en que se manejan los problemas y conflictos en la institución universitaria. En América Latina también se han examinado estas dos variables. Por ejemplo, Urán y Callejas (2015), sugiere que las universidades deben evaluar su cultura organizacional y tomar medidas para mejorarla, a fin de aumentar la retención de los estudiantes graduados y, por tanto, mejorar la honra institucional. Sin embargo, la mayoría de estudios se realizan desde una perspectiva psicológica, administrativa y educacional.

La investigación sociológica sobre este tema, aún no se ha desarrollado, no al menos en los términos que se propone en este estudio, los estudios anteriores dejan incompleta la comprensión del impacto de la cultura organizacional universitaria en las experiencias educativas de los estudiantes. Por lo señalado, el realizar una investigación acerca de la incidencia de los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca en la eficacia del proceso de titulación de sus estudiantes tiene gran pertinencia social, ya que aborda un tema importante y actual en el ámbito educativo. Entre las razones por las que esta investigación es pertinente, son:

- La cultura organizacional es un factor determinante en el éxito de una institución educativa, y, por tanto, la comprensión de los valores y normas que rigen el comportamiento de la universidad puede ayudar a mejorar la calidad del proceso de titulación de sus estudiantes (Schein, 2010).
- La eficacia del proceso de titulación es un indicador clave de la calidad de la educación superior y su influencia en la empleabilidad de los egresados, lo que hace que sea importante investigar las variables que influyen en este proceso (Teichler, 2004).
- Por último, la presente investigación contribuirá a identificar cuáles son las prácticas y valores institucionales que favorecen un proceso de titulación más eficaz, así como las barreras o limitaciones que dificultan el logro de este objetivo. De esta manera, se podrán proponer estrategias y acciones para mejorar la calidad del proceso de titulación y, en consecuencia, fortalecer la formación de los estudiantes universitarios.

Por otro lado, la pertinencia científico-académico de esta investigación radica en que la cultura organizacional es un tema relevante en el ámbito de la administración y la gestión de empresas e instituciones, y su estudio puede proporcionar información valiosa sobre los valores, creencias y normas que rigen el comportamiento de los miembros de una organización. En línea con lo anterior, existen pocas investigaciones sobre los valores de la cultura organizacional y los procesos de titulación en universidades, lo que hace que este tema sea relevante y necesario para llenar un vacío en la literatura académica. Por tanto, esta investigación se propone contribuir al conocimiento académico en el campo de la cultura organizacional de las instituciones de educación superior, específicamente en relación con el proceso de titulación de los estudiantes universitarios.

Justificación

La relación entre la cultura organizacional y la eficacia de sus procesos es de gran valor en la gestión de cualquier institución debido a que la cultura organizacional es una variable importante que afecta el comportamiento y desempeño de los miembros de la organización (Schein, 2010). En conjunto, la cultura organizacional puede tener un impacto significativo en la efectividad de los procesos administrativos de una universidad, ya que los valores, creencias y prácticas compartidas influyen en la forma en que se toman decisiones, se comunican y se colabora. comunidad universitaria, lo que a su vez incide en el desempeño y la productividad institucional (Fajardo, 2018).

Autores como Schein (2010) y Hofstede (2010) enfatizan la importancia de la cultura organizacional para el éxito organizacional y la mejora de la calidad de vida de las personas. En el contexto específico de la educación universitaria, autores como Del Pilar Llanos Encalada (2020), han destacado la importancia de la cultura organizacional en la calidad de la educación superior y en la formación de los estudiantes.

Debido a que la cultura organizacional contiene varios elementos (misión, valores, normas, etc.) El factor cultura organizacional que estudiaremos refiere a los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca, debido a que “Los valores son los principios fundamentales que guían el comportamiento y la toma de decisiones en una organización” (Edgar Schein, 2010, pág. 35), y dentro de los valores los que refieren a las normas y procedimientos de la cultura organización. Para abordar esta temática, es necesario aplicar una metodología de investigación que permita analizar a fondo las particularidades del contexto universitario.

Existen varias variables que afectan la efectividad y eficiencia con la que operan las instituciones de educación superior. Entre estos, el clima organizacional, la cultura de innovación, la comunicación, las normas y reglas, y los valores compartidos pueden influir en la efectividad de los procesos administrativos al promover una cultura de excelencia y compromiso con el éxito estudiantil (Alay y Barcia, 2022).

Además, la cultura organizacional es una herramienta importante en la gestión de las instituciones educativas, ya que incide en cómo se llevan a cabo los procesos administrativos y cómo se formulan los objetivos estratégicos de la organización (Sáenz y Jácome 2022). En el contexto de esta cultura, los valores que definen la cultura organizacional de la universidad son factores clave en la efectividad de estos procesos administrativos y la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria, lo que a su vez tiene un impacto directo en el desempeño de la comunidad universitaria (García et al., 2018)

Por lo señalado, es importante examinar cómo influyen los valores de la cultura organizacional en la eficacia de los procesos de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca. Varios estudios dan cuenta de una creciente preocupación por la calidad de la educación superior, y en particular por la eficacia de los procesos de titulación. Según Ruiz (2019), la titulación es uno de los momentos más importantes en la vida académica de los estudiantes, ya que representa la culminación de su formación y el inicio de su carrera profesional. Por esta razón, es esencial que el proceso de titulación sea eficaz, transparente y justo.

Sin embargo, varios factores pueden afectar la efectividad del proceso de acreditación, el más destacado de los cuales son los valores de la cultura organizacional. De acuerdo con Denison (1990), los valores organizacionales pueden influir en el comportamiento de los miembros de la organización de varias maneras, incluido su compromiso con las metas organizacionales, su capacidad para trabajar en equipo, su orientación al cliente y su capacidad para innovar. Según Robbins y Coulter (2018), los valores son importantes porque influyen en el comportamiento de los individuos en una organización. Cuando los valores de la cultura organizacional no se alinean con el propósito y metas de la organización, pueden surgir problemas como falta de compromiso, baja moral y reducción de la productividad. En el contexto de la titulación universitaria, esto puede traducirse en una investigación de menor calidad y menores tasas de éxito en la obtención de un título universitario.

Se trata de un estudio de caso múltiple e incrustado, por ser la opción adecuada que se utilizará para abordar el tema de la incidencia de los valores de la cultura organizacional

en la eficacia de los procesos de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca. Este enfoque permitirá analizar en profundidad los procesos y relaciones que se dan en el contexto específico de la universidad y en la interacción entre los distintos actores involucrados. Además, permite obtener datos detallados y ricos sobre las experiencias y percepciones de los estudiantes, docentes y directivos en relación a la cultura organizacional y su impacto en el proceso de titulación. Según Yin (2014), el estudio de caso múltiple es recomendable cuando se desea explorar un fenómeno complejo que se da en un contexto específico y se requiere analizar las múltiples dimensiones y perspectivas del mismo. Asimismo, Stake (2007) destaca que el enfoque de caso incrustado permite analizar cómo los casos están integrados en el contexto más amplio y cómo se relacionan con otros casos. De esta manera, se puede analizar cómo los valores de la cultura organizacional inciden en la eficacia del proceso de titulación en la Universidad de Cuenca y cómo esto se relaciona con otros factores a nivel institucional y social.

Por lo señalado este estudio se justifica porque se analizarán variables que poco han sido estudiados de manera conjunta; los hallazgos beneficiarán tanto a estudiantes en proceso de titulación, como a los que vienen, también a docentes y personal administrativo, porque, los hallazgos permitirán plantear recomendaciones para mejorar; además, se aporta al conocimiento teórico en este campo.

Problema

En la actualidad, la investigación sobre cultura organizacional y eficiencia en el proceso de titulación han sido de gran trascendencia. Sorprendentemente, sin embargo, ningún estudio ha analizado específicamente la relación entre los valores de la cultura organizacional de una universidad y la efectividad del proceso de titulación de sus estudiantes. Es decir, si bien se han realizado estudios separados sobre estos dos temas, no se han examinado juntos. Este vacío en la literatura académica es preocupante porque se sabe que los valores organizacionales tienen un impacto significativo en el desempeño académico y la satisfacción de los estudiantes durante el proceso de titulación. Por lo tanto, se justifica realizar este estudio para examinar cómo los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca influyen en la efectividad del proceso de titulación. Por ejemplo, Villacís (2019), afirma que la cultura organizacional y la gestión del proceso de titulación influyen en la tasa de graduación de los estudiantes. Los autores mencionan que las instituciones educativas deben promover una cultura organizacional que valore la calidad y la eficiencia en los procesos administrativos para mejorar la tasa de graduación. Asimismo, Varela (2011) concluyó

que la cultura organizacional afecta la efectividad de los procesos administrativos, incluyendo los procesos de delegación. Los autores mencionan que una cultura organizacional adecuada puede aumentar la eficiencia y eficacia del proceso de titulación, lo que se traduce en mayores tasas de graduación exitosa. Según Tinto (1993), la finalización de un programa académico está influenciada por una variedad de factores, incluidos los académicos, sociales y personales, y el proceso de graduación puede ser un factor clave en la retención y graduación de los estudiantes. Un proceso de graduación ineficiente puede tener impactos económicos y académicos significativos en los estudiantes y las universidades públicas, como costos adicionales, pérdida de recursos, deserción y más. Según Améstica - Rivas (2021), los estudiantes cuyo proceso de titulación lleva más tiempo deben pagar más matrículas y otros costos relacionados con la educación, y pueden tener menos oportunidades laborales y salarios. En la misma encuesta, encontraron que el 86 por ciento de los estudiantes que completaron su título dentro de los seis años se graduaron, en comparación con el 50 por ciento de los que completaron seis años o más. Esto sugiere que la velocidad a la que los estudiantes completan el proceso de grado es un factor importante en las tasas de graduación exitosa. Mientras que Bravo (2015), encontró que los estudiantes que experimentaron retrasos en el proceso de graduación tenían una mayor probabilidad de abandonar la escuela. Esto se debe a una combinación de factores, que incluyen la dificultad para completar los requisitos del programa de estudio, la dificultad para encontrar un asesor de tesis y los problemas para coordinar el proceso de obtención del título. Además, los costos de la educación superior en las universidades públicas están subvencionados en gran medida por el gobierno, por lo que extender sus estudios sin obtener un título tiene un costo mayor para el estado y para los propios estudiantes. Según un estudio de la UNAM, los estudiantes que retrasan su graduación pueden generar costos adicionales de hasta el 20% del presupuesto universitario asignado. En concordancia con lo anterior, Mora, Huilcapi, León, Chávez (2017) señalan que las demoras en el proceso de titulación pueden generar una sobrecarga de los recursos universitarios, afectando así la capacidad de la universidad para atender las necesidades de otros estudiantes y de la comunidad. Finalmente, según Montini Dos (2017), un proceso de titulación deficiente puede afectar negativamente la reputación de una universidad y reducir la satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben, lo que puede afectar su decisión de recomendar la universidad a futuros estudiantes.

Pregunta.

¿De qué manera los valores de la cultura organizacional influyen en la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca?

Objetivo general

- Describir cómo influyen los valores de la cultura organizacional en la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca.

Objetivos específicos

- Determinar la influencia de los valores de la cultura organizacional en la eficacia de los procesos de titulación
- Identificar las fortalezas y debilidades del sistema de titulación de la Universidad de Cuenca a partir de estudiar la relación entre valores y procesos de titulación
- Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de titulación y su relación con los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca.
- Proponer recomendaciones para mejorar el proceso de titulación de la universidad basadas en los resultados obtenidos.

Marco Teórico Base.

Eficacia.

La teoría de la eficacia organizacional es una perspectiva teórica ampliamente estudiada en el campo de la psicología organizacional y la gestión. Esta teoría se enfoca en el análisis de cómo las creencias individuales sobre la capacidad para lograr objetivos y tareas influyen en el desempeño y los resultados de una organización. Se basa en la idea central de que las percepciones de eficacia de los miembros de una organización tienen un impacto significativo en su motivación, comportamiento y rendimiento.

La teoría de la eficacia organizacional se centra en el análisis de cómo las creencias individuales sobre la capacidad para lograr metas y tareas influyen en el desempeño y los resultados de una organización. Bandura (1977) introduce el concepto de autoeficacia, que se refiere a la creencia de un individuo en su capacidad para realizar con éxito una tarea específica. Además, Gist et al. (1989) plantean la importancia de la

eficacia colectiva, que se refiere a la creencia compartida de un grupo o equipo en su capacidad para alcanzar metas conjuntas. Por otro lado, Spreitzer (1995) destaca la relevancia de la eficacia organizacional, que se refiere a la percepción general de los miembros de una organización sobre la capacidad de la organización para lograr sus objetivos.

Dimensiones de la eficacia.

(Maella, 2013), propone en su obra “La casa de la eficacia”, las siguientes dimensiones: responsabilidad, capacidad, automotivación, autogestión, suerte y simplificación.

1. Capacidad: Es la cualidad de la persona sobre la disponibilidad de conocimientos, habilidades y actitudes necesarios para realizar sus tareas y alcanzar sus objetivos, es decir, que sepa hacer su trabajo. Todas las personas poseemos una serie de capacidades, pero para ser eficaces en el trabajo tenemos que tener las capacidades adecuadas para el puesto que desempeñamos.

2. Automotivación: Es la disposición a realizar un mayor esfuerzo para tratar de conseguir una meta.

3. Autogestión: Es la capacidad de decidir y obrar de una persona en su trabajo, de acuerdo con sus criterios. La autogestión requiere autonomía, medios materiales y la información suficiente.

4: Simplificación: Es hacer las tareas de la manera más sencilla posible. Lo simple es más eficaz, porque nos hace invertir menos recursos.

5. Suerte: Entendida como la repercusión en los resultados que puedan tener aquellos hechos y situaciones externas a la persona y sobre los que casi no tiene control.

6. Responsabilidad: Es la medida que nos mueve a asumir los compromisos y deberes derivados del trabajo. La responsabilidad es la que nos lleva a poner todos los esfuerzos para actuar eficazmente, aunque sepamos que algunas de las variables del rendimiento no dependen enteramente de nosotros.

Teoría de la Burocracia.

En el ámbito universitario, la burocracia se refiere a la estructura administrativa y los procesos formales que rigen el funcionamiento de la institución. Según Weber, la burocracia se caracteriza por la existencia de una jerarquía clara de autoridad, reglas y procedimientos formales, divisiones de trabajo especializadas y sistemas de control

(Weber, 1922). Estos elementos proporcionan una estructura organizativa estable y predecible, con el objetivo de maximizar la eficiencia y la eficacia en la gestión de las organizaciones.

- **Jerarquía de autoridad:** La teoría de la burocracia enfatiza la existencia de una jerarquía clara de autoridad en las organizaciones. En el contexto universitario, esto se refleja en la estructura administrativa, con niveles de autoridad claramente definidos, desde la alta dirección hasta el personal administrativo y docente.
- **Reglas y procedimientos formales:** La burocracia implica la existencia de reglas y procedimientos estandarizados que guían el comportamiento y las acciones de los miembros de la organización. Estas reglas son fundamentales para garantizar la uniformidad en los procesos administrativos en una universidad.
- **Especialización y división del trabajo:** La teoría de la burocracia destaca la importancia de la especialización y la división del trabajo para lograr eficiencia y eficacia en la organización. En el contexto universitario, esto se refleja en la asignación de roles específicos a diferentes departamentos y unidades administrativas.
- **Impersonalidad:** La burocracia se caracteriza por mantener una relación impersonal entre los miembros de la organización. Las decisiones y acciones se toman de acuerdo con las reglas y procedimientos establecidos, sin influencias personales o favoritismos.
- **Competencia técnica:** La teoría de la burocracia aboga por la selección y promoción de personal en función de su competencia técnica y habilidades profesionales. En el contexto universitario, esto es relevante para asegurar que los procesos administrativos sean gestionados por personal calificado y capaz.
- **Eficiencia y eficacia:** La burocracia busca lograr la máxima eficiencia y eficacia en la gestión organizativa. En el ámbito universitario, esto se traduce en la optimización de los procesos administrativos para alcanzar los objetivos institucionales.
- **Documentación y registros escritos:** La teoría de la burocracia enfatiza la importancia de la documentación y los registros escritos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas en la toma de decisiones y la gestión de la universidad.

Cultura organizacional

Cultura deriva de la palabra latina colere, que implica crecimiento, cuidado y atención. Los primeros estudios académicos sobre cultura organizativa se remontan a la década de 1930 (Durgun, 2006). Sin embargo, Pettigrew (1979) fue el primero en introducir el concepto de antropología en el estudio de la cultura y demostró cómo conceptos interrelacionados como mito, simbolismo y rituales podían utilizarse en el análisis organizativo (Lee y Yu, 2004). Desde entonces, los investigadores han adoptado cada vez más el concepto de cultura organizativa (Aksoy, 2014).

Se han descrito varios aspectos de la cultura organizativa Geert et al. (2010), por ejemplo, ve a la cultura organizativa como un proceso que ayuda a diferenciar a un miembro de otro basándose en el pensamiento cognitivo. Según Schein (2004), la cultura organizativa es la guía del éxito basada en numerosas normas y valores que hacen que la cultura sea eficaz para alcanzar los objetivos de la organización.

Además, Kotter (1992) define la cultura organizativa como un conjunto de comportamientos, creencias, valores y normas que contribuyen a la eficacia organizativa. La cultura organizativa también se define como un conjunto de creencias, suposiciones, actitudes y normas expresadas a través de símbolos. Los miembros de la organización deben adoptar y crear dicho sistema a través de la experiencia mutua. Les ayuda a comprender el mundo que les rodea y a desenvolverse en él (Janicijevic, 2011).

Según Aksoy (2014), la cultura organizativa es un conjunto de valores que se establecen no solo por las acciones y la conducta de cada empleado, sino también por las acciones y actitudes de toda la organización. También se conoce como un conjunto de valores, normas, actitudes y creencias que influyen en el comportamiento organizacional, según Aktas (2011). En consecuencia, vemos a la cultura organizativa como un conjunto fundamental de supuestos, valores y creencias compartidas, que se consideran en el enfoque correcto para pensar y responder a las oportunidades y problemas de una organización.

En el contexto universitario, la cultura organizacional en las universidades se ha descrito como un conjunto de normas y valores que influyen en el comportamiento de las personas en la organización (Eisenberg, 2017). La misma se refleja en las políticas y prácticas de la universidad, así como en las interacciones diarias entre los miembros de la comunidad universitaria. Es importante conocer y tener en cuenta que la cultura organizacional en las universidades no es homogénea, sino que puede variar de un departamento a otro y de una facultad a otra.

La cultura organizacional en las universidades se ha relacionado con una serie de aspectos importantes del funcionamiento de la institución, como la satisfacción laboral, el compromiso de los empleados, la productividad y la innovación (Meyerson y Martin, 1987). La cultura organizacional también puede influir en la forma en que se toman las decisiones, se gestionan los conflictos y se promueve el cambio en la universidad (Deal y Kennedy, 1982).

En la literatura se han identificado diferentes enfoques para entender la cultura organizacional en el contexto universitario. Por ejemplo, algunos estudios se han centrado en la cultura académica, que se refiere a las normas y valores que guían la investigación y la enseñanza en la universidad (Clark, 1987). Otros estudios han examinado la cultura estudiantil, que se refiere a las normas y valores que guían el comportamiento de los estudiantes en la universidad (Birnbaum, 1988).

La cultura organizacional también puede influir en la forma en que se gestionan los recursos en la universidad. Por ejemplo, algunos estudios han examinado cómo la cultura organizacional influye en la toma de decisiones sobre el presupuesto y en la forma en que se gestionan los recursos humanos (Chapman, 1986).

Tipos de cultura organizacional.

Cameron y Quinn plantean el Modelo de Valores en Competencia, el cual ha sido uno de los más influyentes y utilizados en el área de investigación de la cultura organizacional (Yu y Wu, 2009). Este destaca dos dimensiones, una de estas contrapone la flexibilidad y la prudencia, frente a la estabilidad y el control, de esta manera algunas organizaciones son consideradas efectivas si tienden al cambio, es decir, aquellas que son adaptables y orgánicas, mientras que otras son vistas como efectivas mientras sean estables, predecibles y mecanicistas. Asimismo, la segunda dimensión contrapone un enfoque externo frente a uno interno, de tal forma que algunas organizaciones son vistas como efectivas si tienen características internas armoniosas, mientras que otras se consideran efectivas si estas se enfocan en interactuar o competir con otros fuera de sus límites (Cameron y Quinn, 2006; Naranjo-Valencia et al., 2016). Del modelo de Cameron y Quinn se desprenden cuatro tipos de cultura que se contraponen, la dimensión de clan se opone diagonalmente a mercado mientras que la dimensión adhocrática se opone diagonalmente a jerarquía (Cameron y Quinn, 2006). En la Tabla 1 se esquematizan los tipos de cultura planteados por Cameron y Quinn.

Tabla 1: Tipos de Cultura Organizacional

Tipos de Cultura	Dimensiones	Características
Cultura de Clan	Flexibilidad y prudencia – enfoque interno e integración.	Flexibilidad, cooperación y trabajo en equipo.
Cultura Adhocrática	Flexibilidad y prudencia – enfoque externo y diferenciación.	Adaptabilidad e innovación.
Cultura Jerárquica	Estabilidad y control – enfoque interno e integración.	Responsabilidades, procesos y reglas definidas.
Cultura de Mercado	Estabilidad y control – enfoque externo y diferenciación.	Competitivos y enfocados a los resultados.

La cultura grupal o de clan obtiene este nombre debido a su semejanza a la estructura organizacional de una familia (Cameron y Quinn, 2006). En las organizaciones que poseen este tipo de cultura, las personas, propósitos y procesos se enfocan en la cooperación y la colaboración (Cameron y Quinn, 2011). Esta cultura enfatiza la flexibilidad, mientras que sus valores más importantes corresponden a la pertenencia, confianza y participación de sus miembros. Por otro lado, la cultura adhocrática o de desarrollo intenta fomentar la adaptabilidad, flexibilidad y la creatividad, asimismo la incertidumbre, ambigüedad y sobrecarga de información es típico en ellas (Cameron y Quinn, 2006). Las organizaciones que poseen cercanía a este tipo de cultura tienden a ser innovadoras, les agrada aceptar desafíos y responden rápidamente a los cambios del mercado. Asimismo, la cultura jerárquica o burocrática se caracteriza por poseer una estructura organizacional muy clara, reglas y procedimientos estandarizados, además de control estricto y responsabilidades bien definidas. Es por esto que las personas que pertenecen a estas organizaciones tienden a ser sistemáticas, cuidadosas y prácticas (Cameron y Quinn, 2011). Por último, la cultura racional u orientada al mercado se enfoca en las transacciones con entes externos en lugar de internos (Yu y Wu, 2009) y es debido a esta orientación de posicionamiento que estas organizaciones logran ser competitivas y productivas en el mercado (Cameron y Quinn, 2006). El lema de esta cultura es hacer las cosas rápidamente (Cameron y Quinn, 2011), por esta razón bajo esta tipificación, las organizaciones se caracterizan por ser competitivas, consistentes y tener respuestas rápidas (Naranjo-Valencia et al., 2016).

En el ámbito de la educación superior, existe evidencia que indica que la cultura organizacional tiene una incidencia en los niveles de calidad, como es el caso de Motilewa et al. (2015), donde a través de un estudio realizado en la Universidad de Covenant, se concluye que la cultura en estas instituciones también podría tener un efecto positivo en la motivación y la moral de los trabajadores, además de generar una buena voluntad que podría ser beneficioso para la productividad, eficiencia, calidad y actitud de estos en su lugar de trabajo, de la misma manera que permite fomentar una actitud creativa e innovadora en la institución, además de ayudar a que los estudiantes

se desempeñen más eficientemente y con un mínimo de distracciones. Por otro lado, Daud et al. (2015) realizan un estudio en instituciones de alto y bajo desempeño en Malasia, descubriendo que para mejorar los niveles de desempeño es recomendable manifestar una cultura que comparta rasgos de los cuatro tipos (clan, adhocrática, mercado y jerárquica), sin embargo, Bendermacher et al. (2016) por su parte indican que a pesar de que los cuatro tipos de cultura forman una ventaja potencial en relación a criterios de efectividad, culturas como la jerárquica puede obstaculizar el desarrollo de la calidad. De igual manera, en un estudio realizado por Trivellas y Dargenidou (2009) en el Instituto Educacional Tecnológico de Larissa, se logró determinar que la cultura adhocrática mejora los niveles de calidad de servicio en la educación superior, ya que esta incluye el intraemprendimiento, la experimentación, la creatividad, la proactividad, la adaptación y la innovación, los cuales corresponden a valores propicios para mejorar la calidad de la enseñanza y la administración.

Modelo de la cultura organizacional de Schein

En el contexto universitario, varios autores han enfatizado la importancia de la cultura organizacional para el éxito institucional. Por ejemplo, Edgar y Peter Schein (2017) afirman que “la cultura de la educación superior puede ser una herramienta importante para la retención de estudiantes, la efectividad de la facultad, el compromiso de la comunidad y la construcción de marca”. Además, otros autores como Bolívar (2012) han destacado que la cultura organizacional en la universidad influye en la forma en que se desarrollan los procesos educativos y en la toma de decisiones institucionales.

El modelo de cultura organizacional de Schein es una herramienta útil para comprender cómo la cultura organizacional de una universidad afecta la forma en que las personas interactúan y se comportan. En el modelo de Schein, la cultura organizacional se define como "un patrón de supuestos básicos compartidos que el grupo aprendió a medida que resolvía sus problemas de adaptación externa y de integración interna, y que funcionó suficientemente bien para ser considerado válido y, por lo tanto, ser enseñado a nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas" (Schein, 2010, p. 25). En el contexto universitario se han identificado una serie de valores que se consideran fundamentales en la cultura universitaria, como la libertad académica, la innovación, la excelencia académica y la responsabilidad social (López y De Paz, 2014). Según Schein (2010), la cultura organizacional consta de tres niveles: artefactos visibles y tangibles, valores y creencias subyacentes, y suposiciones o paradigmas subyacentes subconscientes.

En el nivel de artefactos y creencias superficiales, se encuentran las manifestaciones más visibles de la cultura organizacional, como el lenguaje, los símbolos y las prácticas cotidianas. En el contexto universitario, estos artefactos podrían incluir el uso de ciertos términos técnicos, los uniformes de los profesores o el calendario académico. Sin embargo, según Schein (2010), estas manifestaciones superficiales no son suficientes para comprender la cultura organizacional en su totalidad.

En el segundo nivel, existen los valores y creencias subyacentes, a saber, los estándares, actitudes y creencias que comparten los miembros de una organización. Schein (2010) señala que estos valores y creencias son la fuente de motivación para los miembros de la organización e influyen en la forma en que se comunican y se comportan. En el contexto de la universidad, puede incluir la importancia de la investigación comunitaria, el servicio administrativo y académico, así como los ideales académicos y éticos que comparten la comunidad universitaria.

Finalmente, los supuestos y paradigmas inconscientes son modelos mentales profundos que dan forma a nuestros valores y creencias. Según Schein (2010), estos son los cimientos de la cultura organizacional y, a menudo, están más allá de la percepción de los miembros de la organización. En un contexto universitario, puede incluir la idea de que el conocimiento es la clave del éxito y la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo en la investigación.

Varios autores han destacado la importancia de utilizar este modelo en el contexto de las universidades para analizar la cultura organizacional y comprender cómo afecta el desempeño de las instituciones y sus miembros, por ejemplo, Makumbe y Washaya (2022) sugieren que el modelo Schein puede ayudar a identificar normas, valores y creencias en una organización, particularmente relevantes para los contextos universitarios, las culturas académicas y su impacto en la gestión y la toma de decisiones. comprender. De igual forma, Siqueiros y Quintana (2022) sugieren que el modelo de Schein puede ser útil para analizar la cultura investigadora universitaria, identificar factores que limitan su desarrollo y sugerir estrategias para mejorarla.

Gestión por procesos

Un modelo de gestión de procesos es una herramienta útil para agilizar los procesos de gestión. En el contexto universitario, la gestión por procesos es fundamental para garantizar la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios educativos. Al aplicar este modelo, las universidades pueden administrar mejor sus procesos, aumentar la

satisfacción de los estudiantes y mejorar sus calificaciones según el organismo de acreditación Albán (2017).

Los autores que ha destacado la importancia de la gestión de procesos en el contexto universitario son Membiela, Casado, Cebreiros, quien en su libro "El Espacio Europeo de Educación Superior y la educación por competencias " (2012) señala que "la gestión de procesos es una herramienta valiosa para mejorar la calidad de los servicios que ofrece una universidad y para cumplir con las expectativas de sus clientes" (p. 45).

Por otro lado, según Juran y Gryna (1993), la gestión de procesos se refiere a la planificación, gestión y mejora continua de los procesos con el objetivo de lograr resultados consistentes y predecibles. Es un enfoque centrado en la satisfacción del cliente que tiene como objetivo comprender las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios universitarios para diseñar e implementar procesos basados en necesidades.

Para lograr este objetivo, los modelos de gestión de procesos se apoyan en diversas herramientas y técnicas. Uno de los más importantes es el ciclo de mejora continua PDCA (Plan, Do, Check, Act) desarrollado por Deming (1986). El ciclo consta de cuatro fases interrelacionadas: planificar el proceso, ejecutar el proceso, confirmar que se han alcanzado los objetivos y tomar medidas para corregir las desviaciones identificadas. El PDCA es una herramienta esencial en la gestión de procesos, ya que permite identificar y corregir los problemas de los procesos de forma sistemática y continua. En este sentido, según Muñoz (2018), "la implementación de la gestión por procesos en las universidades puede mejorar la calidad de los servicios educativos y contribuir al logro de las metas organizacionales".

En este sentido, Torres et al. (2010), "El Modelo de Gestión de Procesos de Deming es una herramienta poderosa para identificar y eliminar procesos ineficientes en instituciones de educación superior y mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión." Contexto de Educación Superior Para implementar la gestión de procesos en la comunidad de educación superior, identificar procesos y su mejora continua. En este sentido, Galvis Lista, E. y Sánchez Torres, M. (2014), "La gestión por procesos es una herramienta poderosa para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión en las instituciones de educación superior y promover la participación activa de la comunidad de educación superior en la identificación y mejora de los procesos". instituciones de educación superior para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de diversos procesos académicos y administrativos. Según Briones et al. (2020), la aplicación de este modelo permitirá a las universidades mejorar la satisfacción de los

estudiantes, mejorar la calidad del servicio, aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos y reducir los costos.

Concepto de proceso de titulación.

El proceso de titulación es uno de los procesos más importantes en la vida académica de los estudiantes, ya que en él se culmina su formación universitaria y se obtiene el grado académico correspondiente (Elizabeth,2018). Sin embargo, para Hill y Walkington (2016), el proceso de titulación se define como el conjunto de actividades administrativas y académicas que deben realizar los estudiantes para obtener su título universitario. Por lo que la importancia del proceso de titulación radica en que este es un requisito obligatorio para obtener el título universitario y, por lo tanto, ejerce una gran influencia en la trayectoria profesional de los estudiantes. Según Martínez et al. (2016), el proceso de titulación no solo representa la culminación de un proceso académico, sino también una oportunidad para que los estudiantes demuestren su capacidad de investigación y su habilidad para aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales.

Finalmente, para que el proceso de titulación sea exitoso, es necesario que exista una planificación adecuada y una buena comunicación entre los estudiantes, los profesores y las autoridades universitarias. Según Castro et al. (2023), la planificación del proceso de titulación debe incluir la definición clara de los requisitos y plazos, la asignación de tutores y evaluadores competentes, y la disponibilidad de recursos y espacios adecuados para la realización del trabajo de titulación.

Metodología.

Dado que el objetivo del estudio será describir cómo influyen los valores de la cultura organizacional en la eficacia del proceso de titulación de los estudiantes de la Universidad de Cuenca, se recurrirá a un diseño no experimental que se aplicara de manera transversal, considerando que el tema de investigación contiene suficientes sustento teórico, se procedió a realizar una investigación de tipo descriptivo para conocer de forma detallada la forma en que los valores de la cultura organizacional de la universidad de Cuenca inciden en la eficacia del proceso de titulación que se ofrece a los estudiantes próximos a culminar sus estudios.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2003) la investigación no experimental “es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos” (p.270). Estos mismos autores señalan que los diseños de investigación transversales “recolectan datos en un solo momento, en un

tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (289).

La investigación no experimental se selecciona para no intervenir en las variables del estudio y observar la relación natural entre la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación. Según Neuman (2014), este tipo de investigación se centra en describir y analizar fenómenos tal como ocurren en su entorno real, lo que resulta apropiado para comprender la influencia de la cultura organizacional en la titulación universitaria. Así mismo, el descriptivo proporcionará una descripción detallada de la cultura organizacional y su relación con el proceso de titulación. Autores como Fraenkel y Wallen (2015) destacan que este enfoque permite recopilar datos cuantitativos y cualitativos que brindan una visión completa de las características, prácticas y valores de la cultura organizacional, así como evaluar la eficacia del proceso de titulación en relación con estos aspectos. Por último, el diseño transversal permitirá recopilar datos en un solo momento en el tiempo, proporcionando una instantánea de la relación entre la cultura organizacional y la eficacia del proceso de titulación en el contexto universitario. Yin (2014) argumenta que los diseños transversales son adecuados cuando se desea obtener información actual y representativa en un período específico.

El abordaje de las tipologías de la CO en la Universidad de Cuenca requiere de una combinación de metodologías coherentes que impliquen la producción y el análisis de los datos correspondientes a las múltiples realidades, propias del objeto de estudio. Este es el caso de la investigación de tipo mixto que no busca reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, lo que pretende es utilizar las fortalezas de ambas formas de indagación, combinándolas y minimizando sus potenciales debilidades (Hernández et al., 2014). El diseño metodológico comienza con una fase de recolección y análisis de datos cuantitativa que se obtiene de la aplicación de instrumentos psicométricos, seguida de otra en la que se recaban y analizan los datos cualitativos. La denominación de dicho proceso es derivativa, pues la recolección de los datos cualitativos se realiza sobre la base de los resultados cuantitativos. Esta modalidad, denominada *de xplis*, se recomienda para probar elementos de una teoría que se prevé emergerá de los datos obtenidos en la fase cuantitativa y que se generalizarán a partir de los datos cualitativos. El proceso del diseño y selección de los instrumentos de investigación comienza con una revisión minuciosa de la literatura y los cuestionarios que se han utilizado en investigaciones previas sobre la CO. La construcción del conocimiento parte de la obtención de datos de distintas fuentes y su consecuente sistematización. Uno de los cuestionarios, basado en el modelo de valores en competencia de Cameron y Quinn, corresponde al

test OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument). Este instrumento mide tanto la tipología de cultura actual, es decir, la existente en el momento en que es medida; así como la cultura deseada o aquella que los miembros de la organización aspiran alcanzar. Las características más importantes de las cuatro tipologías son las que siguen: a. Clan es un tipo de organización familiar y con alto compromiso de sus miembros. Se premia el trabajo en equipo y la participación. Los líderes son mentores y promueven la lealtad y tradición. b. La adhocrática requiere un tipo de organización empresarial con espíritu dinámico y emprendedor. Se toman riesgos y se estimula la iniciativa individual, por lo que ocurren constantes crecimientos e innovaciones. c. La jerarquizada implica una organización alta-mente estructurada y formalizada. La prioridad recae en la norma y el cumplimiento de procedimientos para que el funcionamiento organizacional sea eficaz. d. Mercados es un tipo de organización orientada al entorno y a la consecución de resultados. Los actores son competitivos y buscan el buen posicionamiento en el mercado (Cameron y Quinn, 1999). El cuestionario presenta una lista de proposiciones con opciones de respuesta estructuradas en formato Likert de la siguiente manera: 1, totalmente en desacuerdo; 2, en desacuerdo; 3, ni de acuerdo o en desacuerdo; 4, de acuerdo; y 5, totalmente de acuerdo. La categoría que más puntos alcance (de un máximo de 100) describe la tipología cultural de la organización. Por otra parte, para la obtención de la data cualitativa se emplean dos herramientas de investigación: entrevistas y grupos focales con interrogantes abiertas. Los resultados cualitativos se abordan como objetos cuyo sentido se debe codificar para relacionar y comprender. La elección de esta forma de investigación radica en el interés por comprender, además de los aspectos comunes (homogéneos) a la cultura institucional, elementos específicos y diferentes que emergen de los individuos.

Población.

Según Levin y Rubin (1996) la población se define como un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones.

La población de estudio estará conformada por los estudiantes universitarios que estén cursando el proceso de titulación o que hayan culminado máximo en dos años.

Muestra.

De acuerdo con Fortin (1999), la muestra es definida como un subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de una misma población. En ese mismo

sentido, Pineda, Alvarado y Hernández (1994) señalan que es un subconjunto de la población que se llevara a cabo la investigación con el fin de posterior de generalizar los hallazgos del todo.

En este trabajo se utilizará el muestreo probabilístico, en el cual, de acuerdo con Kish (1965), permite que cada elemento de la población tenga una oportunidad conocida de ser seleccionado, lo que evita el sesgo y garantiza la representatividad de la muestra. En este trabajo se utilizará un muestreo estratificado. Según Heppner y Wampold (2021) señalan que el muestreo estratificado es particularmente útil cuando se busca analizar diferencias o relaciones específicas dentro de subgrupos de interés. En este caso se dividirá a la población en estratos según la carrera que estén cursando o hayan cursado los estudiantes. En este caso se seleccionó una muestra de estudiantes de una carrera del área social “administración de empresas”, otra de las ingenierías “ingeniería civil” y otra de la salud “enfermería.

Criterios de inclusión

- Estudiantes que se encuentran cursando el proceso de titulación de las carreras de Administración de Empresas (Tradicional) Ingeniería Civil y Enfermería.
- Estudiantes que hayan culminado el proceso de titulación hace dos años.

Criterios de exclusión

- Estudiantes de carreras diferentes a las seleccionadas.
- Estudiantes que no estén cursando la asignatura ... titulación
- Profesionales graduados hace más de dos años.

Variables de estudio.

Variable dependiente: procesos de titulación

Variable independiente: valores de la cultura organizacional

Técnica de investigación.

Realizado por objetivo específico

- Determinar la influencia de los valores de la cultura organizacional en la eficacia de los procesos de titulación
- Identificar las fortalezas y debilidades del sistema de titulación de la Universidad de Cuenca a partir de estudiar la relación entre valores y procesos de titulación

- Evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el proceso de titulación y su relación con los valores de la cultura organizacional de la Universidad de Cuenca.
- Proponer recomendaciones para mejorar el proceso de titulación de la universidad basadas en los resultados obtenidos.

Siguiendo a Díaz (2018) se aplicará un cuestionario para evaluar la satisfacción de los estudiantes con el proceso de titulación. El cuestionario tendrá tres partes: la primera, información sociodemográfica (edad, género, carrera, etc.). La segunda parte recopilará data sobre la percepción de la calidad del proceso de titulación, incluirá preguntas sobre: calidad de la información proporcionada por la universidad, la calidad del asesoramiento y la orientación, satisfacción con la estructura y contenido del plan de estudios, y la eficacia de la comunicación institucional; la tercera sección recogerá recomendaciones sobre lo que los estudiantes consideran necesario para mejorar los procesos.

La identificación de fortalezas y oportunidades se obtendrá de las encuestas sección recomendaciones y de las entrevistas de los profesionales recientemente graduados.

Para el análisis de la relación valores y eficacia de procesos se hará un análisis de correlación.

Las recomendaciones se sistematizarán de la tercera parte del cuestionario y de las entrevistas.

Procedimiento

Se enviará una carta a los directores de las carreras seleccionadas solicitando permiso para aplicar la encuesta. Se diseñará un consentimiento informado que tendrá que ser firmado por los estudiantes, en el que se indique que la información que se de será confidencial. Se realizará una prueba piloto para validar los instrumentos de recojo de la data. Encuesta y entrevista serán presenciales.

La data de la encuesta se analizará con SPSS v. 26; las entrevistas se realizarán a través de Atlas ti.

Principios éticos

Este estudio se llevará a cabo en el marco de los principios éticos que rigen para la investigación en la Universidad de Cuenca.

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mes	Abril			Mayo			Junio			Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre			Enero				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Semana																																
Actividades																																
Entrega de Documentos para la aprobación del tema de Tesis.	x																															
Revisión Bibliográfica y redacción del tema de tesis para presentación del protocolo		x	x																													
Entrega del protocolo de tesis con la respectiva corrección				x																												
aprobación del protocolo.				x	x	x	x	x																								
Elaboración del instrumento encuesta									x	x	x																					
Validación-aprobación del instrumento									x	x	x	x																				
Levantamiento de información-aplicación del instrumento.													x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x								
Procesamiento de información.																					x	x	x	x	x	x						

Interpretación y análisis de datos.																														X	X	x	x						
Redactar informe sobre los datos obtenidos.																																				X	x	x	
Devolución de información en el informe final																																							x

Esquema tentativo

- 1.0 Portada
- 1.1 Resumen
- 1.2 Abstract
- 1.3 Introducción
- 2.0 Planteamiento del problema de investigación
- 2.1 Justificación de la investigación
- 2.2 Objetivos de la investigación
- 2.3 Preguntas de investigación
- 3.0 Marco Teórico.
- 3.1.0 Teoría
- 3.2.0 Conceptos
- 3.3.0 Marco metodológico.
- 4.0. Proceso metodológico
- 4.1. Diseño, enfoque y alcance.
- 4.2 Población y muestra
- 4.3. Instrumento
- 4.4 Procesamiento de la información
- 4.5 Análisis de la información
- 4.6 Aspectos éticos
- 5.0 Presentación y análisis de los resultados.
- 6.0 Conclusiones
- 7.0 Recomendaciones
- 8.0 Limitaciones
- 9.0 Referencias bibliográficas
- 10.0 Anexos.

Referencias Bibliográficas

- Adriana, U. U. (2015, November 1). La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria.
<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1141>
- Améstica-Rivas, L. (2021). Efectos económicos de la deserción en la gestión universitaria: el caso de una universidad pública chilena*.
<https://www.redalyc.org/journal/4138/413868674009/html/>
- Ashkanasy, N. M., Wilderom, C. P., & Peterson, M. D. (2000). The Handbook of Organizational Culture and Climate. In SAGE Publications, Inc. eBooks.
<https://doi.org/10.4135/9781483307961>
- Bravo, P. C. (2015). El abandono universitario. *Revista Fuentes*, 16, 9–14.
<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2015.i16>
- Del Pilar Llanos Encalada, M. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica Ecociencia*, 7, 1–17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.7.277>
- Dos, T. (2017). EL PROBLEMA DE LA TITULACIÓN EN MÉXICO. *Justo-sierra*.
https://www.academia.edu/32575079/EL_PROBLEMA_DE_LA_TITULACION%20EN_MEXICO
- Fajardo, J. L. Y. (2018). De la política a la academia: La Cultura Organizacional en la Universidad Autónoma de Guerrero. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores*.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/190/483>
- Fortalecimiento del proceso de titulación en educación superior. (n.d.).
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/07/titulacion-educacion-superior.html>
- Gabini, S. (2018, September 20). Cultura organizacional. *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral*.
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-iv-cultura-organizacional/>
- Grant, A. S. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias.
<https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/html/>
- Lacatus, M. L. (2013). Organizational Culture in Contemporary University. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.139>
- Malaga, V. W. B., Cáceres, J. O., Castellanos, M. C., & Medina, R. S. B. (2021). Organizational Culture and its Influence on the Quality of Services. *Universidad, Ciencia Y Tecnología*, 25(110), 5–13. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i110.470>
- Sáenz, M. L. G., & Jácome, R. (2022). Revisión bibliográfica: La Cultura Organizacional de las Instituciones de Educación Superior. *Revista Gestión De Las Personas Y Tecnología*, 15(43), 20.
<https://doi.org/10.35588/gpt.v15i43.5463>
- Teichler, U. (2004). The Changing Debate on Internationalisation of Higher Education. *Higher Education*, 48(1), 5–26.
<https://doi.org/10.1023/b:high.0000033771.69078.41>
- Tinto, V. (1988). Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition. *The Journal of Higher Education*, 59(6), 708.
<https://doi.org/10.2307/1982243>
- Varela, O. E. T. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7347>
- Villacís, G. G. (2019). Estudio sobre la influencia de la cultura organizacional en la deserción académica de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23181>

Vista de De la política a la academia: La Cultura Organizacional en la Universidad Autónoma de Guerrero. (n.d.).

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/190/483>

Adriana, U. U. (2015a, November 1). *La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria*.

<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1141>

Adriana, U. U. (2015b, November 1). *La cultura organizacional, elemento fundamental en la calidad universitaria*.

<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/1141>

Albán, M. (2017, June 14). *La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior*. Albán | UTCiencia.

<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17>

Amestica-Rivas, L. (2021). *Efectos económicos de la deserción en la gestión universitaria: el caso de una universidad pública chilena**.

<https://www.redalyc.org/journal/4138/413868674009/html/>

Ashkanasy, N. M., Wilderom, C. P., & Peterson, M. D. (2000). *The Handbook of Organizational Culture and Climate*. In *SAGE Publications, Inc. eBooks*.

<https://doi.org/10.4135/9781483307961>

Bravo, P. C. (2015). El abandono universitario. *Revista Fuentes*, 16, 9–14.

<https://doi.org/10.12795/revistafuentes.2015.i16>

Briones, V. G., Becerra, A. S. A., Robaina, D., Triana, M. S. F., & Fernández, E. (2020). Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. *Ingeniare. Revista Chilena De Ingeniería*, 28(1), 143–154. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052020000100143>

Castro, C. A., Contreras, F. J., Aguirre, N. A., & Morales, F. A. (2023). Determinantes de las tasas de titulación de estudiantes de pregrado en Chile. *Formación Universitaria*, 16(2), 83–94. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062023000200083>

Del Pilar Llanos Encalada, M. (2020). Importancia de integrar la calidad a la cultura organizacional en Instituciones de Educación Superior. *Revista Científica Ecociencia*, 7, 1–17. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.7.277>

Díaz, Ó. G. E. (2018). *Evaluación de la satisfacción de titulados de la carrera de psicología en Chile*. <https://www.redalyc.org/journal/1794/179456087008/html/>

Dos, T. (2017). EL PROBLEMA DE LA TITULACIÓN EN MÉXICO. *Justo-sierra*. https://www.academia.edu/32575079/EL_PROBLEMA_DE_LA_TITULACION%20EN_MEXICO

Elizabeth, E. a. E. (2018). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión por procesos en el Centro de Biología de la Universidad Central del Ecuador*.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15908?mode=full>

- Fajardo, J. L. Y. (2018). De la política a la academia: La Cultura Organizacional en la Universidad Autónoma de Guerrero. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política Y Valores*.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/190/483>
- Fortalecimiento del proceso de titulación en educación superior*. (n.d.).
<https://www.eumed.net/rev/atlante/2017/07/titulacion-educacion-superior.html>
- Gabini, S. (2018, September 20). *Cultura organizacional*. Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral.
<https://www.teseopress.com/rendimientolaboral/chapter/capitulo-iv-cultura-organizacional/>
- Grant, A. S. (2022). *La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias*.
<https://www.redalyc.org/journal/447/44770546017/html/>
- Hill, J., & Walkington, H. (2016). Graduate attributes: implications for higher education practice and policy. *Journal of Geography in Higher Education*, 40(2), 155–163.
<https://doi.org/10.1080/03098265.2016.1154932>
- Huillca, A. C. (2021). *EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES DE UNA UNIVERSIDAD DE LIMA, PERÚ*.
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/231>
- Soto-Grant, A. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Actualidades Investigativas En Educación*, 22(2), 1–24.
<https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>
- Gryna, F. M., Chua, R. B. L., & DeFeo, J. A. (2005). *Juran's Quality Planning and Analysis for Enterprise Quality*. <http://ci.nii.ac.jp/ncid/BA88833081>
- Romero, R., Suazo, C. a. T., Ulloa, M. T., Pavés, H., & Palma, J. M. (2021). Impacto de la aplicación del enfoque basado en competencias en una Universidad Estatal Chilena / Impact of the application of the competence-based approach in a Chilean State University. *Brazilian Journal of Business*, 3(2), 1764–1782.
<https://doi.org/10.34140/bjbv3n2-032>
- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2015). *Comportamiento organizacional* (16ª ed.). Pearson.
- Campaña-Lara, M. V., Melendres-Medina, E. M., Flores-Dávila, J. V., & De Lourdes Acosta-Velarde, R. (2020). Modelo de gestión por procesos en la educación superior. *Dominio De Las Ciencias*, 6(5), 24–42.
<https://doi.org/10.23857/dc.v6i5.1577>
- Acuña-Acuña, J. E. (2012). MODELO DE GESTION DE CALIDAD ACADEMICA PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR. A MODEL FOR QUALITY MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*. <https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.438>
- Weber, M. (1971). *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica.



Cuenca 05 diciembre.

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.

Se hace constar que la encuesta titulada «**Cuestionario sobre la incidencia de los valores de la Cultura Organizacional de la Universidad de Cuenca en la Eficacia del proceso de titulación**» ha sido validada de acuerdo a los procedimientos establecidos por el Docente **CRISTIAN FABIAN ZHIMNAY VALVERDE**.

Esta validación fue llevada a cabo por el Docente Cristian Zhimnay responsable del equipo de investigación PYDLOS. Asegurando la calidad y confiabilidad de los datos que se recopilaran a través de este instrumento.

Fecha de validación: 05 de diciembre

Responsable: Cristian Zhimnay

Este certificado valida la encuesta posteriormente a los cambios sugeridos y previamente revisados, cualquier modificación adicional deberá ser comunicada y validada por el Docente responsable.



Cristian Zhimnay V.
Director

Departamento Interdisciplinario de Espacio y Población, «PYDLOS»