



Pontificia Universidad | Sede
Católica del Ecuador | Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA
ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

Línea de Investigación:

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO.

Autor:

NUVIA MICAELA LASLUISA ESPARZA

Directora:

ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES, MG.

Ambato – Ecuador

Agosto 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL
PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Línea de Investigación:

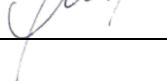
Salud integral, determinación social y desarrollo humano.

Autor:

NUVIA MICAELA LASLUIA ESPARZA

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Aitor Larzabal Fernández, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Varna Hernandez Junco, PhD.

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGIA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato – Ecuador

Agosto 2021

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **NUVIA MICAELA LASLUIA ESPARZA**, con **CC. 180451379-2**, autora del trabajo de graduación intitulado: “Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional para una Institución de Servicios Financieros”, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la escuela de **Psicología Organizacional**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, agosto 2021



NUVIA MICAELA LASLUIA ESPARZA
CC. 180451379-2

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el que me brindo paciencia, entendimiento y sobre todo sabiduría para poder seguir con el arduo camino de la vida y en especial en el camino de la educación, a mis padres por ser el eje importante en mi vida, sin el esfuerzo y el amor de padres no hubiera logrado concluir mi meta profesional, a mi hermana la cual fue mi ejemplo a seguir, mi compañera de estudio y mi apoyo incondicional en todo momento. Y como no a mis maestros que durante estos cinco años de estudio fueron la guía en cada caminar supieron llegar con todo su conocimiento y a la vez ayudar a formar y guiar a unos futuros profesionales, con su ética y paciencia han llegado a cada uno de sus estudiantes dejando una semilla de amor y profesionalismo. En especial a mi querida tutora Eleonor Pardo Paredes por ser la guía y el apoyo en todo el ámbito académico, por su paciencia y dedicación en el acompañamiento de mis estudios. No me queda más que decir un Gracias a todas esas personas que fueron parte en todo ese camino.

Nuvia Micaela Lasluisa Esparza

DEDICATORIA

A mis padres José Lasluisa y Nuvia Esparza por ser las personas que me guiaron y me enseñaron a ser una mejor persona cada día, a no rendirme por ninguna circunstancia y siempre superar y cumplir todas las metas que se propongan.

A mi compañera de vida María José Lasluisa mi hermana quien ha sido un ejemplo de mujer a seguir, quien me ha enseñado que cada día es una nueva oportunidad para aprender, la persona que me apoyo en cada decisión y sobre todo me inculco a confiar más en sí mismo.

A mis queridas tías quienes han sido mujeres de empeño y superación, con su ejemplo me han enseñado y me han inculcado a ser una mujer luchadora a salir siempre adelante a pesar de cualquier circunstancia.

Nuvia Micaela Lasluisa Esparza

RESUMEN

Se presenta un modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS, institución financiera, dadas las manifestaciones de debilidad en el compromiso y en la cultura organizacional de la misma, al considerar la relación bilateral, porque los colaboradores con fuerte compromiso y motivación tienen un desempeño efectivo. Metodológicamente se abordó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo. Se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional y el de Cultura Organizacional de Velásquez (2017) adaptados en Chiguanco y Ramírez (2020) y fueron aplicados a 205 colaboradores de áreas administrativas y comerciales, con un Alpha de Cronbach de 90, dato obtenido desde la aplicación instrumental. Se concluye que, no existe correlación de las variables; sin embargo, son temáticas importantes para la organización por el deseo de los colaboradores de alcanzar una cultura flexible / innovadora, desde el fortalecimiento del compromiso organizacional. Por tanto, los criterios del modelo estratégico son potencializar el compromiso organizacional y orientar a la organización a adoptar esta. El modelo se divide en tres etapas: Del conocimiento del puesto y el trabajo en equipo hacia la cultura soñadora; Del compromiso hacia la cultura flexible/innovadora, cada una con actividades específicas conducidas a la mejora del compromiso y lograr el reconocimiento a largo plazo de la cultura ideal. El modelo ha sido verificado según los criterios de especialistas y beneficiarios directos de la institución.

Palabras claves: compromiso organizacional, cultura organizacional, modelo estratégico, gestión institucional.

ABSTRACT

A strategic model of commitment and organizational culture is presented for the OSCUS Savings and Credit Cooperative, a financial institution, given the manifestations of weakness in the commitment and organizational culture of the same, when considering the bilateral relationship, because collaborators with strong commitment and motivation have an effective performance. Methodologically, a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and descriptive scope were used. The Organizational Commitment Questionnaire and the Organizational Culture Questionnaire of Velasquez (2017), adapted in Chiguano and Ramirez (2020), were used and were applied to 205 collaborators of administrative and commercial areas, with a Cronbach's Alpha of 90, data obtained from the instrumental application. It is concluded that there is no correlation between the variables; however, they are important topics for the organization due to the desire of the collaborators to achieve a flexible/innovative culture from the strengthening of the organizational commitment. Therefore, the criteria of the strategic model are to enhance organizational commitment and guide the organization to adopt it. The model is divided into three stages: From job knowledge and teamwork to the dreaming culture; from commitment to the flexible/innovative culture, each with specific activities aimed at improving commitment and achieving long-term recognition of the ideal culture. The model has been verified according to the criteria of specialists and direct beneficiaries of the institution.

Keywords: organizational commitment, organizational culture, strategic model, institutional management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA	7
1. Cultura Organizacional.....	7
1.1. Conceptualización	7
1.2. Características y elementos	8
1.3. Funciones	8
1.4. Enfoques.....	10
1.5. Factores	11
1.6. Dimensiones.....	12
1.7. Sentido de Pertinencia.....	13
1.8. Variable	15
1.9. Compromiso.....	15
1.10. Aporte	19
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	21
2. Tipo de investigación, diseño, enfoque, alcance y corte.....	21
2.1. Herramientas	21
2.2. Participantes.....	23
2.2.1. Población	23
2.2.2. Características de la Población	23
2.2.3. Características de la institución	24
2.3. Procedimiento Metodológico	24
CAPITULO III. RESULTADOS	26
3. Análisis Descriptivo.....	26
3.1. Discusión de Resultados obtenidos de la aplicación instrumental	27

3.2. Modelo estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional para una institución financiera	29
3.3. Objetivos	30
3.3.3. Justificación	30
3.4. Fases del Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional	33
3.4.1. Fase uno: Del conocimiento del puesto hacia la cultura sonadora	33
3.4.2. Fase dos: Desde el trabajo en equipo hacia la cultura soñadora	39
3.4.3. Fase tres: Del compromiso organizacional hacia la consolidación de la cultura soñadora.....	43
3.4.4. Análisis de la evaluación propuesta.....	50
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFIA	53
ANEXOS.....	60
Anexo 1: Variable Y: Compromiso laboral: Operacionalización de Variables.....	60
Anexo 2: Variable X: Cultura Organizacional: Operacionalización de Variables	61
Anexo 3: Cuestionario de Compromiso Organizacional	62
Anexo 3: Cuestionario de Evaluación para Especialistas	64
Anexo 4: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	65
Anexo 5: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	66
Anexo 6: Cuestionario de Evaluación para Especialistas	68
Anexo 7: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	69
Anexo 8: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	70
Anexo 9: Cuestionario de Evaluación para Especialistas	72
Anexo 10: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	73
Anexo 11: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	74
Anexo 12: Cuestionario de Evaluación para Especialistas.....	76
Anexo 13: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	77
Anexo 14: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	78
Anexo 15: Cuestionario de Evaluación para Especialistas	80
Anexo 16: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	81
Anexo 17: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	82
Anexo 18: Cuestionario de Evaluación para Especialistas	84
Anexo19: Cuestionario de Cumplimiento Técnico	85
Anexo 20: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características y elementos de la cultura organizacional	8
Tabla 2. Dimensiones que mide el Cuestionario de Cultura Organizacional	22
Tabla 3. Dimensiones que mide el Cuestionario de Compromiso Organizacional	22
Tabla 4. Datos del personal en base al nivel de instrucción, el área de trabajo y el sexo	23
Tabla 5. Datos del personal sobre la base de la autoidentificación étnica, el área de trabajo y el sexo	23
Tabla 7. Análisis por Puntuaciones Directas en el Cuestionario de Compromiso Organizacional y de Cultura Organizacional.....	26
Tabla 8. Resultados estadísticos de las variables: Compromiso y Cultura Organizacional	28
Tabla 9. Programación de la fase uno: del conocimiento del puesto hacia la cultura soñadora, factores que fortalecen el conocimiento del puesto.....	34
Tabla 10. Programación de la fase dos: fortalecer la cultura soñadora desde el trabajo en equipo	40
Tabla 11. Programación de la fase dos: Del compromiso organizacional hacia la consolidación de la cultura soñadora.....	44
Tabla 12. Datos del especialista validador uno.....	48
Tabla 13. Datos del especialista validador dos	48
Tabla 14. Datos del especialista validador tres.....	49
Tabla 15. Datos del especialista validador cuatro.....	49
Tabla 16. Cuestionario de cumplimiento técnico para validación por especialistas.....	49
Tabla 17. Datos del beneficiario validador uno	50
Tabla 18. Datos del beneficiario validador.....	50

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Fases del Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional	30
Ilustración 2. Modelo de Formadores de Cultura.....	32

INTRODUCCIÓN

Una vez investigados de manera diferente el compromiso y la cultura organizacional, se obtiene inferir que estas dos son manifestaciones que existen en el lugar de trabajo, afectan directamente el desempeño de los empleados y constituyen uno de los temas centrales de impacto psicosocial en las personas que laboran.

Si uno de estos factores está fuera de contacto con el dominio organizacional, conducirá a un alto grado de motivación negativa (interna), una gestión inadecuada de los empleados, un sentido de liderazgo paternalista, un entorno de trabajo inadecuado y poca participación de los empleados. La ambigüedad de la gestión organizacional y las descripciones de funciones ha provocado un impacto negativo en la interacción con el responsable, el nivel negativo de desarrollo organizacional, el bajo sentido de pertenencia del personal a la organización y la tendencia de desarrollo. La disminución de la productividad y la ejecución de actividades relacionadas con los compromisos organizacionales negligencia.

Desde la cultura organizacional, los factores negativos en la interacción, el débil sentido de identidad con la organización, la falta de comunicación interpersonal y la incompatibilidad de valores, creencias y comportamientos. Todo esto tendrá un impacto negativo en la organización, como errores en la implementación de actividades relacionadas con las políticas de la organización, conflictos por estándares incompatibles entre socios, bajos niveles de productividad y desempeño, uso de valores organizacionales y diferencias culturales. La inconsistencia es lo que quieren la alta dirección y la dirección actual.

En una investigación realizada en una empresa aeroportuaria, se determinó cómo influye la cultura organizacional en el compromiso organizacional en las personas que laboran, se utilizó como instrumento un cuestionario de encuesta para determinar la relación que existe entre las variables, aplicados en una muestra de 29 trabajadores.

Domínguez (2009) los resultados demostraron que el tipo de cultura con mayor incidencia es la cultura de poder (32%), seguida de la cultura de rol (26%), la cultura de tarea (22%) y la cultura de personas (20%). En lo que respecta al compromiso organizacional, se determinó

que el tipo de compromiso que predomina es el compromiso de continuidad (38%), seguido del compromiso afectivo (33%) y el compromiso normativo (28%), como conclusión, la cultura organizacional si presenta incidencia sobre el compromiso organizacional.

Aldana (2013) en su investigación Compromiso Laboral de los Trabajadores del Área Central de Institución Bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo, con el objetivo de determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala. Trabajó con una muestra de 70 personas entre hombres y mujeres. El instrumento empleado fue un cuestionario para sondeo de opinión y así establecer el nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores con la empresa; éste se compuso por 32 ítems en modalidad de Likert, como escala de medición.

La investigación mostró que los trabajadores encuestados indicaron un alto compromiso organizacional con la institución, con una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados, como conclusión que, el compromiso de los empleados con la institución es alto; por lo tanto, la institución seguiría con el adecuado manejo del compromiso laboral en los trabajadores para que estos estén orgullosos con la organización se muestran productivas con un adecuado desarrollo en la organización.

Actualmente, la cultura organizacional es un factor determinante en toda organización sean éstas privadas o públicas. La modernización del estado incide fundamentalmente en él en todo proceso de gestión, fundamentalmente en al área de abastecimiento del Ministerio de Justicia y Derechos humanos, como lo sustenta Hellriegel y Slocum (2009), que señalan que la cultura organizacional, no es más que un conjunto de elementos que desencadena el impulso de una cultura dentro de una organización.

A continuación, se conceptualiza la cultura organizacional en el ámbito del sector público, se presentan las dimensiones propuestas por Herzberg (1959, citado en Añez, 2006) y las principales teorías que la respaldan. Se describe algunas definiciones de autores que desarrollaron el transcurso del tiempo sus posiciones conceptuales sobre cultura

organizacional: Olmos y Socha (2006) definen a la cultura organizacional como las creencias y las apropiaciones forman parte del núcleo de la cultura organizacional como la descripción de las apropiaciones a aquello que las personas creen en realidad y cómo influye en la forma como lo perciben, sienten y piensan. Es por ello que a los valores se considera como un principio social, meta y estándar sostenido en una cultura. La cultura organizacional recae en el hombre, quien viene cargado de sus creencias valores para entregárselo a sus instituciones, las mismas que están basadas sus normas que al fin al cabo van a determinar las conductas de su personal.

Pero, además, se considera aspectos visibles, tangibles y audibles como son las manifestaciones verbales, el lenguaje escrito, los rituales, las ceremonias y otras manifestaciones de la cultura que son aspectos tangibles que se visualizara. Robbins (2009) la cultura organizacional es un sistema de conductas y significado que se comparte con todos los miembros, el cual hace distinta una organización con las demás.

Así mismo, los miembros de una institución conocerán los objetivos de su organización con el fin de comprometerse con ella. Por otra parte, Chiavenato (2009) define a la cultura organizacional, donde los individuos se adecuarán a las necesidades de una institución, donde permita un comportamiento adecuado del trabajador para su organización. Para Hellriegel y Slocum (2009), la Cultura Organizacional Perturba la conducta ética en varios sentidos, por cuanto va a adecuar el comportamiento de la organización hacia el individuo, es decir, el individuo se adaptará a la organización del cual es parte. Aviva la responsabilidad del individuo para que se comporte con ética. Crea un grato ambiente de trabajo, que permite el desarrollo autónomo del individuo dentro de su organización.

Dentro del estudio del compromiso organizacional, se ha hecho mención a una multiplicidad amplia de enunciaciones y conceptualizaciones teóricas, cada una diferente a la otra y que describiremos a continuación: Para Domínguez et al (2013), el compromiso organizacional se puede analizar la lealtad y afinidad de los trabajadores para que se identifique con su organización que permita una mayor permanencia y que ello permita a los individuos puedan lograr sus metas y objetivos de manera eficiente. Por otro lado, Soberanes y De la Fuente (2009) mencionan que el compromiso organizacional establece una orientación destinada a

cumplir con la misión y visión de la organización, indica que un trabajador comprometido fortalece la competitividad de las organizaciones, se reduce los índices de giro de personal y de los costos derivados de la incorporación, elección y adiestramiento.

Muy por el contrario, si el personal no se compromete se producirá una disminución de la eficacia. Para la presente investigación se usó el concepto y escala de Meyer y Allen (1991), quienes señalan al compromiso organizacional como un “estado psicológico que especifica las relaciones entre los individuos con la organización y depende de ello su continuación o no en la organización” (p.6). Para Kinicki y Kreitner (2006) el compromiso organizacional considera como el grado de identificación de un trabajador con su organización donde involucra sus objetivos. Moorhead y Griffin (2001) consideran que “el compromiso organizacional, llamado en ocasiones compromiso laboral, se manifiesta si el individuo se identifica y muestra su apego en la organización. Una persona altamente comprometida se vea a sí misma como un verdadero miembro de la empresa” (p.34).

Los numerosos temas organizacionales, han evidenciado relevancia a los diversos aportes en el proceso organizacional, como uno de ellos el compromiso, quien, por intermedio de estudios, ha generado la aportación de datos benéficos para la gestión de una inmejorable dinámica organizacional. El compromiso reviste importancia en la organización puesto que el trabajador siente parte integrante de la organización y ello influye en la eficiencia y eficacia del trabajador que redundan en beneficio de la empresa. Para Robbins (2009) la percepción que tiene el trabajador hacia su empresa influye en el compromiso con ella.

La situación problema que se presenta es que existen manifestaciones de debilidad en el compromiso organizacional y la cultura organizacional, las causas principales que se vislumbran en cuanto al compromiso organizacional son los altos niveles de desmotivación (interno), la inadecuada gestión con el personal, la percepción de un liderazgo paternalista, un clima laboral inadecuado, poco involucramiento del personal en la gestión institucional y la ambigüedad en la descripción del rol.

Todo lo anterior ha ocasionado efectos negativos en la interacción con las jefaturas, el déficit en los niveles de desarrollo organizacional, los bajos índices de sentido de pertenencia del

personal con la organización junto a la tendencia de la disminución de la productividad y la negligencia en el cumplimiento de las actividades.

Desde la cultura organizacional, existe presencia de elementos negativos en la interacción, débil identificación con la institución, inadecuada comunicación interpersonal e incompatibilidad de valores, creencias y comportamientos. Todo esto ocasiona efectos negativos en la institución, como errores en el cumplimiento de las actividades relacionadas a las políticas institucionales, conflictos por incompatibilidad de criterios entre los colaboradores, bajos niveles de productividad y rendimiento, incongruencia en el ejercicio de valores institucionales y entre la cultura deseada por la alta dirección y la existente. En base al problema percibido se establecen los siguientes objetivos:

Objetivo Principal

Validar un modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicio financiero.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente lo referido al compromiso organizacional, cultura organizacional y a modelo estratégico.
- Diagnosticar el compromiso y la cultura organizacional actual de la institución financiera.
- Determinar la relación de compromiso y cultura organizacional de la institución financiera.
- Diseñar un modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros.
- Evaluar el modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros por especialistas y beneficiarios.

Además, la investigación tiene como anclaje los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (SENPLADES, 2017) con una concordancia con los siguientes:

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico de manera redistributiva y solidaria.

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Objetivo 8: Promover la transparencia y corresponsabilidad para una nueva ética social.

Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo.

Es por eso que se ha planteado preguntas científicas que fueron el eje para resolver la problemática presentada en nuestra población estas son:

¿Cuál es el grado de compromiso organizacional de los trabajadores de la institución de servicios financieros?

¿Cuáles son los elementos que integran la cultura organizacional en la institución de servicios financieros?

¿Cuál es la cultura dominante en la institución de servicios financieros?

¿Cuáles son los elementos a tener en cuenta para el modelo estratégico que permita fortalecer el compromiso y la cultura organizacional de la institución financiera?

Es por ello que la metodología de la investigación es de diseño no experimental, de tipo cuantitativo de corte trasversal y de alcance descriptivo correlacional, se utilizó el 100% de la población de una institución de servicios financieros de la ciudad de Ambato, se obtuvo los resultados después de la aplicación de los cuestionarios de compromiso y cultura organizacional tomados de Velásquez (2017), adaptados por Chiguano y Ramírez (2020).

La presente investigación se interesó para fortalecer el compromiso y la cultura organizacional en los colaboradores de la institución, después de haber evaluado a cada uno de ellos se evidencia que existe un nivel bajo en las dos variables, lo cual, es un problema que es latente; es por ello que la investigación abarca la creación de un modelo estratégico que ayude a reforzar las dos variables que presentan debilidad en la institución.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y DE LA PRÁCTICA

1. Cultura Organizacional

1.1. Conceptualización

Hoy en día la cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de una organización tanto pública como privada, como lo sustenta Hellriegel y Slocum (2009), en la cual, señalan que la cultura organizacional, no es más que un conjunto de elementos que desencadena el impulso de una cultura dentro de una organización, de manera esencial analizar el avance de la cultura organizacional durante el tiempo según varios autores.

Olmos y Socha (2006) definen a la cultura organizacional como la creencia y las apropiaciones forman parte del núcleo de la cultura organizacional, es así como las apropiaciones que las personas creen en realidad y cómo influye en la forma como lo perciben, sienten y piensan; razón por la cual, a los valores se los considera como un principio social, meta y estándar sostenido en una cultura. Y es así que la cultura organizacional recae en el ser humano, quien con el transcurrir del tiempo va asociado a sus creencias, valores que a futuro son puestos en práctica en el lugar donde se desarrolle profesionalmente. Además, se consideran aspectos visibles, tangibles y audibles como son las manifestaciones verbales, el lenguaje escrito, los rituales, las ceremonias y otras manifestaciones de la cultura que son aspectos tangibles que se visualizara.

Robbins (2009) la cultura organizacional es un sistema de conductas y significado que se comparte con todos los miembros, el cual hace distinta una organización con las demás. Lo que impulsa a que los miembros de una institución conozcan los objetivos de su organización con el fin de comprometerse con esta.

Nelson y Quick (2013) precisan que la cultura organizacional se compone por el conjunto de supuestos básicos considerados válidos, los cuales, se enseñan a quienes formarán parte de la misma, que determinará en el modo de pensar del individuo con su organización.

Chidambaranathan y RaniKumaseran (2015) definió que la cultura organizacional es considerada como el patrón del comportamiento observado de una organización donde se considera las creencias, pensamientos y valores compartidos que son aprendidos por un grupo.

Dicho brevemente la cultura organizacional es un conjunto de elementos propios del ser humano que a través de los años asimila y perfecciona en las actividades que desarrollo tanto de manera personal como profesional. Razón fundamental que en su metodología se considera que la cultura se crea desde lo más alto de la organización hacia el personal de distintas áreas, logran su propia esencia.

1.2. Características y elementos

Para lo cual, las características y elementos que se tendrá presentes son:

Tabla 1. Características y elementos de la cultura organizacional

Características	Elementos
Autonomía Individual	Valores
Estructura	Costumbres
Apoyo	Filosofía
Identidad	Historias
Desempeño	Símbolos
Tolerancia al conflicto	Clima
Tolerancia al riesgo	Normas

Fuente: Hellriegel y Slocum, 2009.

La Cultura Organizacional se sustenta que para que la cultura de una organización sea efectiva se incluirá una serie de características y elementos muy importantes para que sea adaptativa, consistente y predecible. De la misma manera, dicha cultura provocara un alto compromiso y sentido de pertenencia en sus colaboradores.

1.3. Funciones

Simultáneamente entre las funciones de la cultura organizacional se hace la distinción del sentimiento de hermandad hacia la organización a la cual pertenecen, lo que compromete en

augmentar el compromiso organizacional y fomentar el desarrollo social que fortalece el sistema organizacional.

La cultura es considerada la herramienta clave de una organización, su promoción admite enlazar a los miembros y ayudar a direccionarlos sobre lo que se realizara de forma acertada.

1.3.1. Compromiso Laboral

En relación con el estudio de compromiso organizacional, se inicia con diferentes conceptualizaciones teóricas entre ellas:

1.3.2. Conceptualización

Griffin y Moorhead (2001) consideran que “el compromiso organizacional, llamado en ocasiones compromiso laboral, se manifiesta si el individuo se identifica y muestra su apego en la organización. Una persona altamente comprometida se vea a sí misma como un verdadero miembro de la empresa” (p.34)

Para Soberanes y De la Fuente (2009) mencionan que el compromiso organizacional establece una orientación destinada a cumplir con la misión y visión de la organización, nos menciona que un trabajador comprometido fortalece la competitividad de las organizaciones, se reduce los índices de giro de personal y de los costos derivados de la incorporación, elección y adiestramiento.

Para Kinicki y Kreitner (2012) considera el compromiso organizacional como el grado de identificación de un trabajador con su organización donde involucra sus objetivos. Por otro lado, Domínguez et al. (2013), el compromiso organizacional se puede analizar la lealtad y afinidad de los trabajadores para que se identifique con su organización que permita una mayor permanencia y que ello permita a los individuos puedan lograr sus metas y objetivos de manera eficiente.

Como se afirma por lo que mencionan los autores el compromiso laboral está estrechamente identificado con la afinidad, sentido de pertenencia y compromiso que tiene un empleado en la organización. Sin embargo, es necesario agregar cada uno de los elementos macros y micros para el logro de objetivos en las organizaciones.

1.4. Enfoques

Para lo cual, se necesita conocer y aplicar los enfoques que presenta el compromiso organizacional; uno de ellos es el enfoque conceptual de compromisos múltiples el que establece la relación existente entre el individuo con los grupos de la organización; es decir, el sindicato, clientes, subordinados, supervisores, gerentes y los dueños de la organización.

Estos tipos de compromisos según la teoría de Rivera, G., & Israel, S. (2013). La primera ve a las organizaciones como consorcios de entidades, la segunda como conjuntos de referencia; y, la tercera y última teoría los lugares donde las personas desarrollan diferentes roles.

Así también, el enfoque conceptual-multidimensional, el que habla de intercambio entre el individuo y la organización donde este recibe incentivos para quedarse dentro de la organización. La perspectiva psicológica, está compuesto por tres elementos: primer elemento la identificación con las metas y principios de la organización, segundo elemento, el deseo de aportar para que la organización alcance su misión y visión, y, por último, señala la pretensión de ser parte de la organización.

En esta perspectiva, el compromiso se precisa como el grado de identidad y compromiso que la persona experimenta en correlación con la empresa de la cual, es parte integrante. Es donde el individuo se obliga a desarrollar actos voluntarios e inevitables.

En la presente investigación se ha tomado como referencia a Meyer y Allen (1991) donde considera que el compromiso laboral de una organización es la identificación e implicación del trabajador con la empresa, así como el reconocimiento de los costos asociados al hecho de dejar su trabajo, además, de revelar los sentimientos de obligación del trabajador al permanecer en la misma empresa, es por ello que está centrado bajo el enfoque conceptual multidimensional, donde se considera cada uno de los tres componentes el afectivo, de continuidad y normativo.

1.5. Factores

Mowday y Cols (citado en Mafud, 2006), hace referencia de tres factores como importantes para percibir el compromiso organizacional, las cuales se encuentran relacionadas fuertemente entre sí.

1.5.1. Identificación.

El trabajador acepta por voluntad propia y cree en las metas, objetivos y valores propios que identifica la organización y modifica su identidad que posee acerca de la percepción de la empresa, a la vez este influye en la interacción que tiene el trabajador con la institución donde labora.

1.5.2. Implicación.

Es la voluntad natural del trabajador hacia la organización, se siente como propio el objetivo de conseguir las metas de la organización tanto que llega a interpretar los éxitos y fracasos de la empresa como propios y esta participación están dadas por sentimientos afectivos como cognoscitivos, es decir, el trabajador no solo tiene la idea o percepción, sino que tiene un sentir propio a la organización que pertenece.

1.5.3. Lealtad.

Es el deseo propio y voluntario del trabajador por ser y permanecer como parte de la organización, como resultado de la intervención e implicación que tiene los trabajadores con los valores y la meta de la institución, es decir, los trabajadores que no se sienten identificados e implicados con la organización serán desplazados de la institución y consigue ser de dos formas; externa e interna.

El abandono externo sería si el personal se va a otra empresa; mientras que el abandono interno, es la más preocupante y peligrosa por cuanto se mantiene a un trabajador que no se esfuerza, no se involucra en la meta y se convierte en un opositor y enemigo interno en los objetivos propuestos en la empresa.

1.6. Dimensiones

Existen dimensiones del compromiso laboral del cual se tendrá en cuenta en las organizaciones.

1.6.1. Dimensión 1 - El compromiso afectivo (deseo):

Meyer y Allen (1991) plantean que sucede si “Se establece con los lazos entre los individuos y la organización, los trabajadores se sienten comprometidos con su organización y jactanciosos de pertenecer a ella”.

Es decir, que el trabajador se identifica con la organización mediante emociones como consecuencia de la satisfacción de sus necesidades primordiales y expectativas que el trabajador experimenta.

1.6.2. Dimensión 2 - El compromiso de continuación (necesidad):

Munchinsky (2002), menciona que un compromiso de continuación implica tener un vínculo de lealtad relacionado con el deseo de permanecer en la organización, donde se identifica, y construye una creencia acerca de la necesidad y utilidad de las funciones que realiza el personal dentro de la organización.

Lo que significa que el trabajador desarrolle un compromiso de continuidad de acuerdo a su voluntad o la estabilidad laboral que le ofrezca la organización, se presenta la permanencia o disolución de la misma por parte del empleador o de otras causas que hagan imposible su continuación.

1.6.3. Dimensión 3 El compromiso normativo (deber):

Cáceres (2000) menciona que el compromiso normativo está asociado al deber donde la creencia de la lealtad existe con la organización que le conlleva a un sentido de reciprocidad que le brinda la organización al personal.

Se trata del deber moral o gratitud que siente el empleador con la organización lo que le lleva a responder de manera recíproca para la consecución de metas y objetivos a cambio de los beneficios obtenidos.

Finalmente, y con todas las fuentes bibliográficas analizadas menciono que, de acuerdo a los numerosos temas organizacionales, se han evidenciado relevancia a los diversos aportes en el proceso organizacional, uno de ellos es el compromiso; quién por intermedio de estudios, ha generado la contribución de datos benéficos para la gestión de una inmejorable dinámica organizacional.

El compromiso reviste importancia en la organización puesto que el trabajador siente parte integrante de la organización y ello influye en la eficiencia y eficacia del trabajador que redundan en beneficio de la empresa. Para Robbins (1999) la percepción que tiene el trabajador hacia su empresa influye en el compromiso con ella.

1.7. Sentido de Pertinencia

1.7.1. Conceptualización

Antes de iniciar con el análisis del sentido de pertenencia de una persona en una organización, es de vital importancia conocer de manera general cuál es su significado y como este influye en el ambiente laboral, por lo que de acuerdo con el estudio que realiza Botero (2009) donde se define al sentido de pertenencia a la adscripción a un grupo social, el afecto e implicaciones que pretende todo individuo al integrarse a un grupo es muy importante.

Esto se debe a que los hombres fueron creados para vivir en comunidad con la finalidad de lograr la satisfacción de sus necesidades y la realización de sus proyectos de manera recíproca. Así de esta manera es que la civilización y la sociedad logran su progreso; porque un grupo de individuos se identifican con causas nobles y conquistan sus objetivos; en la ciencia, educación, trabajo, deporte, etc. Como menciona que Maslow identifico dentro de la pirámide de las necesidades, la pertenencia/afiliación es una necesidad social de los seres humanos.

1.7.2. Antecedentes y aporte

Benítez (2013) en su tesis Incidencia de la cultura organizacional en el compromiso organizacional del personal de una Organización Aeroportuaria, realizó esta investigación con la intención de determinar cómo influye la cultura organizacional en el compromiso institucional y en las personas que laboran en dicha organización aeroportuaria en México,

con la implementación de un cuestionario como mecanismo de encuesta para determinar la relación que existe entre las variables, aplicados en una muestra de 29 trabajadores.

Los resultados demostraron que el tipo de cultura con mayor incidencia es la cultura de poder (32%), seguido de la cultura de rol (26%), la cultura de tarea (22%) y la cultura de personas (20%). En lo que respecta al compromiso organizacional; se determinó que el tipo de compromiso que predomina es el compromiso de continuidad (38%), seguido del compromiso afectivo (33%) y el compromiso normativo (28%), se determina como conclusión que la cultura organizacional si presenta incidencia sobre el compromiso organizacional.

Aldana (2013) en su investigación Compromiso Laboral de los Trabajadores del Área Central de Institución Bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo, con el objetivo de determinar el nivel de Compromiso Laboral de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria de la Ciudad de Guatemala. Trabajó con una muestra de 70 personas entre hombres y mujeres. El instrumento empleado fue un cuestionario para sondeo de opinión y así establecer el nivel de compromiso laboral que tienen los trabajadores con la empresa; éste se compuso por 32 ítems en modalidad de Likert, como escala de medición.

La investigación mostró que los trabajadores encuestados indicaron un alto compromiso organizacional con la institución, no existe una diferencia significativa entre el compromiso de hombres y mujeres en ninguno de los indicadores presentados, como conclusión que, el compromiso de los empleados con la institución es alto; por lo tanto, la institución seguirá con el apoyo de la motivación y los incentivos, el compromiso laboral en los trabajadores para que estos estén orgullosos con la organización se muestran productivos y eficientes en el desarrollo de la planificación.

Al ser esta una necesidad de los seres humanos y asociarla al desarrollo de una persona en el aspecto profesional, y aún más en una organización donde la mayor parte de nuestro tiempo se comparte cada puesto de trabajo. Es por ello por lo que el sentido de pertenencia está ligado al clima organizacional, donde cada individuo busca bienestar personal y

profesional y aquí es donde nace la importancia en las organizaciones para centrar su trabajo en generar un clima organizacional adecuado.

En años pasados las organizaciones enfocaban sus esfuerzos en generar valor económico para su organización sin importar el sentido de pertenencia de sus empleados, como así los llamaban en su tiempo y creían que al retribuir una mínima parte de dichos ingresos lograría la fidelidad de sus empleados. Sin embargo, no todo es permanente y es así como año tras año el empleado ahora en muchas organizaciones a nivel mundial se lo conoce como colaborador o equipo de trabajo con un rol muy importante en el desarrollo de la misma en un ambiente de trabajo adecuado y de cultura organizacional.

Actualmente los colaboradores optan por ambientes seguros, cómodos, donde obtienen como retribución un sueldo y donde satisfacen sus necesidades sociales, es decir, donde encuentran en sus compañeros respaldo y amistad. Al ser profesionales que conocen de sus beneficios y obligaciones son de quienes depende que dicho sentido de pertenencia se propague con su entorno y se genere mayor fidelidad, compromiso y como no pertenencia en cada organización.

1.8. Variable

El sentido de pertenencia es una variable de la cultura organizacional que está conformada por el clima laboral, según Forero, Morales & Velandia (2008) “la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia son factores relevantes en el desarrollo del Clima Organizacional” (p. 26); de modo que la motivación, el liderazgo y el sentido de pertenencia trabajan conjuntamente para poder definir como un colaborador se siente identificado con la organización.

1.9. Compromiso

1.9.1. Conceptualización

Compromiso Laboral Conway (2004, citado en Peralta, 2013), El concepto de compromiso laboral se ha fortalecido en las organizaciones, debido al interés por comprender la razón que mantiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; asimismo, lo relacionan

con bajo ausentismo y altos resultados misionales. La definición más seguida de compromiso organizacional quizá sea la enunciada por Meyer y Allen (1991): el compromiso es un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización. Meyer (1991, citado en Peralta, 2013), afirma que el compromiso con la organización refleja la relación del empleado con la organización y cuáles son las implicaciones en su decisión de continuar, es parte de ella. Es más probable que los empleados comprometidos permanezcan en la organización que los empleados no comprometidos.

En el concepto de compromiso laboral se incluyen la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante.

Cáceres (2000, citado por Peralta, 2013) explicó el compromiso laboral como una actitud hacia el trabajo, lo define como un estado en el que un trabajador se identifica con una organización, sus metas, objetivos incluyéndose como parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. Como señaló Senior Manager (2009, citado por Pérez, 2012), el compromiso laboral en toda empresa es de gran importancia, este influirá mucho en el desempeño eficiente que tengan los colaboradores en la empresa. Para Peralta (2013), el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita.

Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo. Salanova y Schaufeli (2009), definen al compromiso laboral como un estado motivacional en donde predominan los sentimientos positivos de cumplimiento profesional. Peña (2013) sintetiza el concepto de Compromiso en una sola frase que recurrentemente es utilizada, el estar comprometido es, “tener puesta la camiseta de la organización” (p. 79). Según O’ Reilly (1989, citado en Vargas, 2007), el compromiso organizacional es la adhesión psicológica individual a la organización, el sentido de involucramiento en el trabajo, lealtad y una creencia en los valores de la organización.

El compromiso organizacional es generado porque existe una fuerte identificación del individuo con la organización, en cuanto a la fuerza que vincula una persona a la empresa de la cual hace parte, es más una mera motivación laboral, que se la debería considerarse como un estado psicológico que vincula a la persona y en consecuencia la hace compartir los valores, creencias, estrategias, metas y resultados de la organización, por lo cual, al estudiar este constructo es muy importante y primordial para proporcionar una conocimiento más profundizado de cada organización.

Hellriegel y Cols (citado por Funes, 2013), explicaron que mientras el compromiso inicial de los empleados con una empresa está determinado en gran parte por las características individuales, como la personalidad y los valores. Así como las experiencias de trabajo iniciales afectan a las expectativas.

1.9.2. Características

Con el tiempo, el compromiso institucional tiende a fortalecerse porque las personas establecen lazos más fuertes con la institución, y con sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos; con continuidad la antigüedad en el trabajo brinda beneficios que tienden a establecer actitudes de trabajo más positivas; las oportunidades en el mercado del trabajo se reducen con la edad, se permite a que los trabajadores se ligen con más fuerza al empleo actual.

Slocum (2001) explicó que al igual que la satisfacción laboral, el compromiso con la organización influye en si una persona permanece en el puesto: “El compromiso organizacional es la fortaleza de la participación de un empleado en la organización y la forma en que se identifica con ella” (p. 57). Los empleados que permanecen con la organización durante un largo período tienden a estar mucho más comprometidos con la organización que aquellos que trabajaron por períodos más cortos.

Para los empleados a largo plazo, sólo pensar en empaquetar y cambiarse, es demasiado. Un fuerte compromiso con la organización se caracteriza por: Apoyo y aceptación de las metas y los valores de la organización, la disposición de ejercer un esfuerzo considerable para bien de la organización y un deseo por permanecer dentro de la organización.

De igual manera, Slocum (2009) encontró que los empleados que se sienten muy comprometidos quizá se considerarán miembros dedicados de la organización, hablarán de ella en términos personales, como “nosotros fabricamos productos de alta calidad” (p.57). No se fijarán en fuentes menores de insatisfacción laboral y tendrán mucho tiempo de antigüedad en ella. En contraste, una persona que este menos comprometida verá su relación con la organización en términos menos personales, expresará su insatisfacción con las cosas de forma más abierta y no durará mucho tiempo en la organización. El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización.

El compromiso con la organización va más allá de la lealtad e incluye una contribución activa para alcanzar las metas de la organización. El compromiso con la organización representa una actitud ante el trabajo más amplia que la satisfacción laboral, porque se aplica a toda la organización y no solo al empleo.

Para Hellriegel (2009) el compromiso inicial de los empleados con una organización se determina en gran medida por sus características individuales, con sus valores culturales, personalidad y actitudes y por la medida en que sus primeras experiencias laborales se ajustan a sus expectativas. Las experiencias laborales son parte fundamental en el compromiso con la organización, muchos de estos factores conllevan a la satisfacción institucional; cómo influyen en la organización la falta de compromiso y lealtad los siguientes factores: la remuneración, las relaciones con los supervisores y los compañeros de trabajo, las condiciones de trabajo, las oportunidades para avanzar y demás actividades y actitudes que con el paso del tiempo fortalecen a una organización y se considera así:

Con el paso del tiempo, el compromiso con la organización tiende a ser más fuerte debido a que:

- 1) Los individuos desarrollan vínculos más profundos con la organización y sus compañeros de trabajo porque pasan más tiempo con ellos.
- 2) La antigüedad a menudo conlleva ventajas que suelen desarrollar actitudes más positivas ante el trabajo
- 3) Las oportunidades en el mercado de trabajo disminuirá con la edad, lo que provoca que los trabajadores se apeguen más a sus puestos actuales.

Peña (2013) considera que la persona es el centro de cualquier organización, el trabajo es el lugar donde el hombre busca una manera de parecerse al tipo de persona que quisiera ser, en armonía con su alrededor, para esto busca establecer frecuentemente un ambiente que le ayude a descubrirse a sí mismo para ser digno de tomar en cuenta, capaz de enfrentar la vida con éxito y ser competente. Harter, Schmidt y Hayes (2002, citado en Peralta, 2013), agregan que con relación al compromiso laboral se requiere entender las percepciones del empleado sobre sí mismo, su trabajo y su organización.

Sin embargo, añaden, esta comprensión es demasiado general para ser aplicada fácilmente en la práctica porque existe una distancia entre ella y las experiencias del día a día de los trabajadores en su situación de trabajo; entonces proponen abordarla de manera más cotidiana. La adquisición del grado o nivel de compromiso organizacional en cada trabajador suele ocurrir en los primeros meses o incluso semanas tras su incorporación laboral. Es decir, esta va aparejada a los procesos de socialización laboral inicial. Una organización funciona por las personas que trabajan en ella, por lo que es muy importante que estén comprometidas con la organización, las personas comprometidas se determinan por sus valores, personalidad, actitudes y por la satisfacción de sus expectativas.

1.9.3. Subtipos

Dentro del sentido de pertenencia es fundamental analizar el compromiso organizacional, el cual está conformado por tres subtipos de compromiso: el compromiso afectivo, compromiso normativo y compromiso de continuidad. El compromiso afectivo se origina en el empleado al querer permanecer en la organización, porque tiene un vínculo emocional con la misma. El compromiso normativo parte de los valores del empleado, piensa que permanecer en la organización es lo correcto. Y el compromiso de continuidad se genera en el trabajador al pretender permanecer en la empresa, porque necesita el salario y no tiene otras opciones laborales.

1.10. Aporte

Sin embargo, dicho compromiso no solo funciona por parte del colaborador, es fundamental indicar que para lograr un equilibrio se necesita de la participación de la organización y en especial de las personas que tienen un cargo de jefatura o dirección, no solo son jefes si no

son líderes que influirá en su equipo de trabajo para el logro de objetivos tanto personales como colectivo, es así que para lograr una adecuada cultura organizacional y un perfecto clima laboral se necesita de todos quienes conforman la organización.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2. Tipo de investigación, diseño, enfoque, alcance y corte

La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y corte transversal. Es de diseño no experimental por que no se manipulará ninguna variable: Hernández, Fernández y Baptista (2003) afirman que “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.269), de enfoque cuantitativo por cuanto “se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4) y alcance descriptivo pues

se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92)

Es de corte transversal porque solo se recolecta la información en un solo momento, en un tiempo único. Hernández, Fernández y Baptista (2003) mencionan “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 270).

2.1. Herramientas

El instrumento que se utilizó para medir la variable cultura organizacional, es el Cuestionario de Cultura Organizacional, creado en la provincia del Santa-Perú 2017 por Elia Maruja Velásquez Morales, mismo que evalúa el nivel de la cultura organizacional (Velásquez, 2017). Está constituido por cuatro dimensiones; Rutinaria, Burocrática, Soñadora y Flexible, estas serán explicadas con mayor énfasis en la tabla 2. Con una confiabilidad de 0.798 según el Alpha de Cronbach, y una validez a través del juicio de expertos.

Tabla 2. Dimensiones que mide el Cuestionario de Cultura Organizacional

Dimensión	Definición
Rutinaria	Refiere que las empresas con este tipo de cultura, sus decisiones las toman únicamente a nivel directivo, se trabaja sin objetivos y metas claras, olvidando en gran medida la creatividad y el contexto de la empresa.
Burocrática	Refiere que este tipo de cultura se da en las empresas que han alcanzado un crecimiento excesivo y piensan que como consecuencia deben incrementarse el control, aumentar sus normas, procedimientos y rutinas.
Soñadora.	Refiere que las instituciones con este tipo de cultura se distinguen porque sus empleados poseen una gran experiencia, la cual consideran que no hay que desaprovechar.
Flexible e innovadora	Indica que, en esta cultura, todos los miembros de una organización se sienten parte de un equipo, en donde su participación y disposición es tomada en cuenta.

Fuente: Elaboración propia en base a Velásquez, 2017.

El instrumento que se utilizó para medir la variable compromiso organizacional, es el Cuestionario de Compromiso Organizacional, creado en la provincia del Santa -Perú 2017 por Elia Maruja Velásquez Morales, mismo que evalúa el nivel del compromiso organizacional (Velásquez, 2017, citado en Chiguano y Ramírez, 2020). Está constituido por tres dimensiones; Conocimiento del puesto, Compromiso y Trabajo en equipo, estas serán explicadas con mayor énfasis en la tabla 3. Con una confiabilidad de 0.868 según el Alpha de Cronbach, y una validez a través del juicio de expertos.

Tabla 3. Dimensiones que mide el Cuestionario de Compromiso Organizacional

Dimensión	Definición
Conocimiento del puesto	Se debe destacar que el trabajador debe poseer conocimiento respecto a la naturaleza y funciones del cargo que desempeña en la organización
Compromiso	Implica que el empleado realiza todas las actividades con entrega, vitalidad y control con el fin de defender los intereses generales de la institución
Trabajo en equipo	Refiere que las instituciones con este tipo de cultura se distinguen porque sus empleados poseen una gran experiencia, la cual consideran que no hay que desaprovechar.
Flexible e innovadora	Implica que el colaborador esté comprometido con el cumplimiento de objetivos comunes por medio de la comunicación y colaboración de sus demás compañeros.

Fuente: Elaboración propia sobre la base a Velásquez, 2017.

2.2. Participantes

2.2.1. Población

La investigación fue realizada en la institución de servicios financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS de la ciudad de Ambato, esta población comprende 205 trabajadores.

2.2.2. Características de la Población

Se explica el análisis sociodemográfico de los participantes de la institución financiera en función del sexo, área de trabajo, edad, nivel de instrucción y auto identificación étnica en el estudio que comprende 205 colaboradores.

Tabla 4. Datos del personal en base al nivel de instrucción, el área de trabajo y el sexo

	Área de trabajo	Admin.		Comercial.	
		H	M	H	M
Sexo					
Nivel de instrucción	Primaria	0	0	0	0
	Secundaria	0	0	0	0
	Superior	50	70	40	45
TOTAL	205	120		85	

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 5. Datos del personal sobre la base de la auto identificación étnica, el área de trabajo y el sexo

	Área de trabajo	Admin.		Comercial.	
		H	M	H	M
Sexo					
Auto identificación étnica	Blanco	0	0	0	0
	Mestizo	20	70	40	45
	Han	0	0	0	0
TOTAL	205	120		85	

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Al analizar estos datos es importante mencionar que, dentro de la institución de Servicios financieros Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS de la ciudad de Ambato, la población de estudio está constituida por 205 colaboradores, 150 Administrativos: 60 hombres y 90 mujeres; 55 comerciales: 25 hombres y 30 mujeres. En referencia al nivel de instrucción el total de la población se encuentra en el nivel superior. En cuanto a la auto identificación étnica, 157 personas se auto identifican como mestizos. Se establecerá que la edad de los colaboradores oscila entre los 25 y 55 años.

2.2.3. Características de la institución

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., con más de 55 años en el mercado ecuatoriano, tiene como objeto principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus Socios, de acuerdo con los valores y principios cooperativos. Su principal enfoque es brindar eficientemente productos, servicios financieros y no financieros competitivos, con el fin de apoyar el progreso de sus Socios y Clientes.

Misión OSCUS

Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad, ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.

Visión OSCUS

Ser una Cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.

2.3. Procedimiento Metodológico

Esta investigación parte de una búsqueda bibliográfica sobre el compromiso organizacional y la variable cultura organizacional. Esta revisión proviene de diferentes fuentes: revistas indexadas, artículos y libros de pregrado y posgrado. En el transcurso de la investigación, luego de obtener una gran cantidad de información bibliográfica, se afinó la información más relevante sobre el tema.

Una vez finalizada la búsqueda, continuaremos con el estudio de varias herramientas psicométricas que se utilizara para medir las variables de investigación. Sin embargo, muchos de ellos no cuentan con los estándares de confiabilidad y validez necesarios para este estudio. Con la ayuda de los coautores, luego de extensas búsquedas, se identificaron las herramientas ideales, las cuales fueron reveladas en un estudio de 2017 realizado por Elia Maruja Velásquez Morales en la Universidad Cesar Vallejo, Perú.

En el siguiente paso, se seleccionó la población para participar en el estudio, la cual, estuvo compuesta por personal administrativo y comercial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. Se eligió esta población porque las variables estudiadas están relacionadas con el mejor funcionamiento de la organización y sus colaboradores.

El siguiente paso es ajustar los cuestionarios, originalmente estaban dirigidos al personal del gobierno provincial de San Peiro. Se revisó artículo por artículo, y luego se escribió sobre la población de investigación actual.

En este punto, se propuso preparar la aplicación en línea de cuestionarios de compromiso organizacional y cultura organizacional a la población en general. El 20 de abril de 2020 se autorizó a los colaboradores de la agencia a aplicar herramientas de aprendizaje.

Posteriormente, se seleccionaron los profesionales que fueron verificados por expertos, y los profesionales son cuidadosamente seleccionados según el dominio de la variable. Se requirió que los profesionales verifiquen la operatividad de las herramientas de impresión, cuestionarios de evaluación de expertos, cuestionarios de cumplimiento general y relevancia y variables de investigación; una vez revisados, han sido reconocidos por expertos.

A fines de abril de 2020, se envió el enlace al cuestionario a todos los socios de la institución de servicios financieros, y los resultados esperados se obtuvieron a mediados de diciembre de 2020 para la tabulación, que se realizó por primera vez en 2011. El programa de Excel se analizará posteriormente en el software SPSS.

Luego de tabular y analizar los datos, se diseñó un modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional, que incluya: introducción, metas, proceso, responsable, lugar y tiempo. Se diseña a partir de variables de investigación, al considerar la incidencia de variables en cada proceso establecido en la organización. Desde entonces, se verificó el modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional, que resultó exitoso y beneficioso para la institución.

Finalmente, luego de completar cada uno de los pasos anteriores, saque conclusiones y recomendaciones que sean beneficiosas para la organización en base a los resultados obtenidos en la encuesta.

CAPITULO III. RESULTADOS

3. Análisis Descriptivo

Se efectuó el análisis descriptivo de la información obtenida por la aplicación de dos instrumentos psicométricos: Cuestionario de Compromiso Organizacional y Cuestionario de Cultura Organizacional de Velásquez (2017). Las puntuaciones obtenidas corresponden al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

Se detalla en la siguiente tabla el análisis por puntuaciones directas en relación con los instrumentos aplicados.

Tabla 6. Análisis por Puntuaciones Directas en el Cuestionario de Compromiso Organizacional y de Cultura Organizacional.

	Dimensión	Recuento	Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
Compromiso Organizacional	Trabajo en equipo	205	23	40	35,96	3,16
	Compromiso	205	12	20	18,83	1,40
	Conocimiento del puesto	205	11	20	17,62	1,55
Cultura Organizacional	Rutinaria	205	11	20	16,18	1,85
	Burocrática	205	7	20	13,10	1,97
	Soñadora	205	9	20	16,96	2,66
	Flexible / Innovadora	205	10	20	16,71	2,25

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Se evidenciará valores estadísticos descriptivos correspondientes a cada instrumento aplicado para la investigación. Dentro del Cuestionario de Compromiso Organizacional se evidencia 205 participantes; dentro de la dimensión de trabajo en equipo la media es de (35,96) con una desviación típica de (3,16), puntuación mínima de (23) y puntuación máxima de (40).

En cuanto a la escala de Compromiso, la media corresponde a (18,83), una desviación típica de (1,40), un puntaje mínimo e (12) y un puntaje máximo de (20). La dimensión de Conocimiento del Puesto refleja valores en la media de (17,62), desviación típica de (1,55), un mínimo de (11) y un máximo de (20).

Para el Cuestionario de Cultura Organizacional, los datos arrojados para cada dimensión son: primera dimensión Rutinaria, una media de (16,18), desviación típica de (1,85), una puntuación mínima de (11) y máxima de (20). En la segunda dimensión, Burocrática la media es de (13,10), desviación típica (1,97) y puntuación mínima de (7) y máxima (20). En cuanto a la tercera dimensión Soñadora, puntuaciones de: media (2,66), desviación típica (2,66), puntaje mínimo de (9) y puntaje máximo de (20). Finalmente, la cuarta dimensión Flexible – Innovadora con una media de (16,71), desviación típica de (2,25) puntuación mínima de (10) y una puntuación máxima de (20).

3.1. Discusión de Resultados obtenidos de la aplicación instrumental

Durante la aplicación instrumental, a más de los resultados obtenidos cuantitativamente, se pudo observar ciertas características cualitativas en la población que pudieron haber inferido en la calidad de las respuestas.

Se determinará que la población investigada tiene que realizar múltiples actividades durante la jornada laboral no cuenta con el tiempo necesario, en algunos casos no tiene la disposición para completar la herramienta de evaluación. De igual forma, a la hora de rellenar datos sociodemográficos, la edad es un parámetro que genera malestar en algunos sujetos de evaluación, pues confirman que en otros esquemas de evaluación este parámetro se ocupa para evitar servicios para personas mayores de la edad media.

Al observar estas circunstancias especiales, deducirá que algunos datos no son del todo válidos, pues la ejecución del proceso depende de la disposición y colaboración de los encuestados, lamentablemente algunos de ellos no mostraron expectativas a la hora de implementar el contenido requerido.

Una vez obtenidos los resultados, se observará que no existe correlación de variables: los compromisos organizacionales dentro de la organización, ya sean malos, normales o buenos, son todos deficientes, lo que significa que, a pesar de la promesa, la organización se deteriora y tendrá un impacto negativo en el desempeño de los empleados. La cultura organizacional y la cultura institucional no son definidas como una cultura específica; generan caos en las

tareas y resistencia al cambio. Por tanto, en los resultados se propone un modelo estratégico basado en la base teórica revisada, lo que es sugerencia del autor de este trabajo de investigación.

Tabla 7. Resultados estadísticos de las variables: Compromiso y Cultura Organizacional

Rho de	Conocimiento	Coefficiente	Conocimiento del puesto	Compromiso	Trabajo en equipo	Rutinaria	Burocrática	Soñadora	Flexible / Innovadora
Spearman	del puesto	de	1,000	,247**	,498**	,062	-,081	,048	,121
		correlación							
		Sig. (bilateral)		,000	,000	,380	,249	,498	,085
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Compromiso	de	,247**	1,000	,457**	-,079	,025	-,003	,015
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,000		,000	,259	,726	,961	,832
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Trabajo en equipo	de	,498**	,457**	1,000	,112	,080	,002	,096
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,000	,000		,109	,253	,975	,173
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Rutinaria	de	,062	-,079	,112	1,000	,276**	,173*	,271**
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,380	,259	,109		,000	,013	,000
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Burocrática	de	-,081	,025	,080	,276**	1,000	-,137*	-,124
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,249	,726	,253	,000		,050	,078
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Soñadora	de	,048	-,003	,002	,173*	-,137*	1,000	,658**
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,498	,961	,975	,013	,050		,000
		N	205	205	205	205	205	205	205
	Flexible / Innovadora	de	,121	,015	,096	,271**	-,124	,658**	1,000
		correlación							
		Sig. (bilateral)	,085	,832	,173	,000	,078	,000	
		N	205	205	205	205	205	205	205

Elaboración propia sobre la base de los datos de investigación de Lasluisa, 2021.

3.2. Modelo estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional para una institución financiera

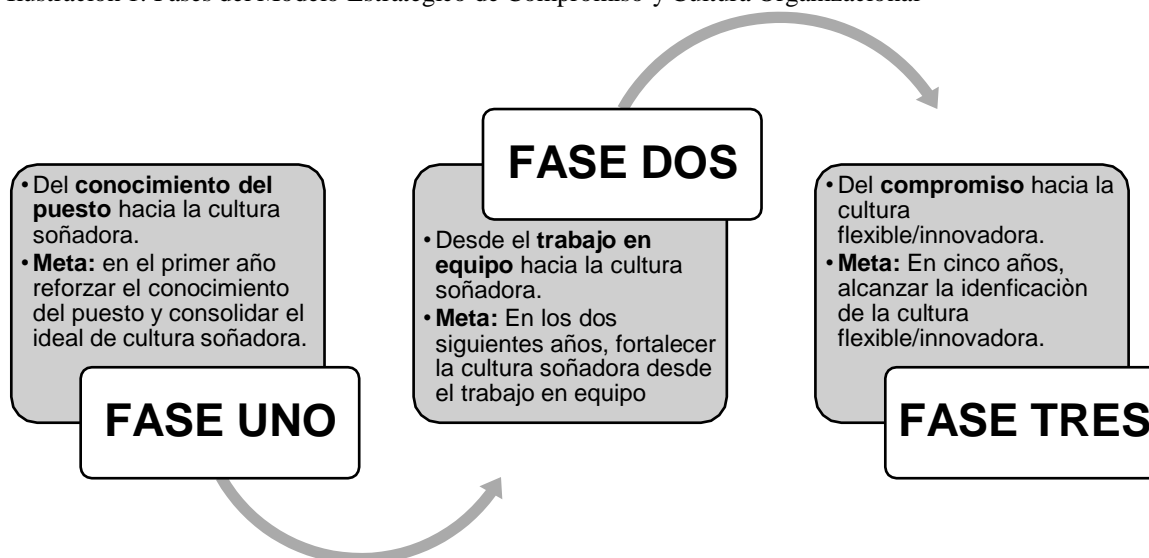
3.2.1. Antecedente de la propuesta

Esta propuesta se encamina a intervenir y reforzar aquellos aspectos que inciden en el tipo de cultura organizacional que se aspira consolidar en la institución financiera. Después de la aplicación de los instrumentos estadísticos, se manifiesta que el compromiso organizacional es un factor determinante en la institución financiera en relación con la cultura burocrática, soñadora y flexible/innovadora. La dimensión de compromiso es sustancialmente fuerte, como se evidencia en la Tabla 6. Por lo tanto, las características del modelo planteado se fundamentan en elementos basados en el compromiso que fortalezcan la cultura organizacional.

La cultura rutinaria/burocrática presenta la correlación más fuerte. Dado que el compromiso es la dimensión más representativa, se establece que mediante el fortalecimiento de este la institución muestra una tendencia a pasar de una cultura rutinaria/burocrática a una cultura soñadora. Además, los elementos de conocimiento del puesto y las estrategias de trabajo en equipo influyen en la tendencia a fortalecer los intentos de alcanzar la cultura soñadora.

Después del análisis realizado las dimensiones que se trabajara intensamente son: el conocimiento del puesto, compromiso organizacional y trabajo en equipo y para esto deberán existir acciones dirigidas hacia una cultura soñadora. Por lo tanto, se plantea un modelo para reforzar las dimensiones mencionadas, el cual se encuentra dividido en las siguientes fases:

Ilustración 1. Fases del Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional



Elaboración propia Lasluisa, 2021.

3.3. Objetivos

3.3.1. Objetivo general

Diseñar un modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional mediante el fortalecimiento del conocimiento del puesto, el trabajo en equipo y el compromiso organizacional.

3.3.2. Objetivos Específicos

- Relacionar los resultados obtenidos del análisis estadístico con los referentes teóricos acerca del compromiso y la cultura organizacionales.
- Plantear el modelo estratégico de fortalecimiento del compromiso organizacional para alcanzar el ideal de cultura soñadora y flexible/innovadora.
- Validar el modelo estratégico para el mejoramiento continuo en la administración del talento humano de la institución financiera.

3.3.3. Justificación

El estudio de la cultura organizacional tiene un impacto directo en el desarrollo y crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., debido a que permitirá orientar un mejor funcionamiento organizacional. Por lo tanto, se busca que la influencia del compromiso organizacional fortalezca la cultura soñadora a la que la institución y sus

miembros demuestran querer alcanzar y permita, en cinco años, adoptar un modelo de cultura flexible e innovador que promueva una toma de decisiones eficiente para la gestión de procesos y la consecución de metas a corto, mediano y largo plazo.

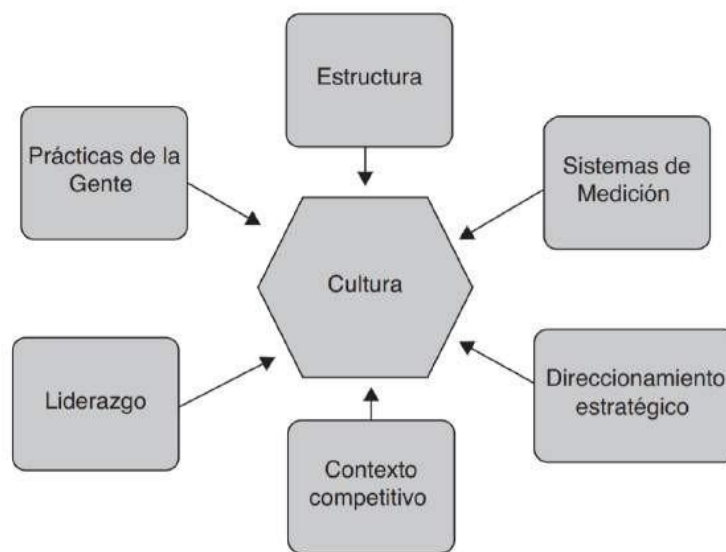
La cultura organizacional es el resultado de una compleja interacción de procesos, relaciones con el medio, estructuras, clima laboral, entre otros factores, que al ser favorables permiten a la institución desarrollar una cultura satisfactoria para sus colaboradores, colaborar a la consecución de logros, toma de decisiones y el sentido de realización de los miembros (Rivas, 2018). Por lo tanto, no existe una sola cultura estándar para todo tipo de organización, varía de acuerdo con los procesos y la calidad de los colaboradores en convivencia social dentro de la institución financiera.

Uno de los principales retos contemporáneos para los profesionales ligados al desarrollo del talento humano, es encontrar estrategias viables que permitan limitar la tendencia hacia una cultura rutinaria y burocrática que sostienen las empresas ecuatorianas en la actualidad y conducir a todas las organizaciones hacia un tipo de cultura soñadora, hasta alcanzar una cultura flexible e innovadora, que de acuerdo con Naranjo & Calderón (2015) tiene elementos con una importante capacidad de influir en la innovación y creatividad de dos maneras:

- A través de procesos de socialización, las personas identificarán si los comportamientos creativos e innovadores forman parte del camino que la cooperativa persigue.
- A través de la coordinación, debido a que la organización, por medio de actividades, políticas y procedimientos, generan valores que promueven la creatividad y la innovación.

Además, los autores proponen un modelo gráfico de los formadores o elementos influenciadores de la cultura organizacional:

Ilustración 2. Modelo de Formadores de Cultura



Fuente: Elaborado a partir de Kates y Galbraith, 2007, citado en Naranjo & Calderón, 2015.

Por lo tanto, en el proceso hacia la cultura organizacional deseada no se descartará todos los factores y elementos que intervienen en ella y la definen.

El presente modelo de compromiso y cultura organizacional es factible y viable para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., debido a la disposición para la utilización de recursos, información y el involucramiento directo de los beneficiarios; además, de la disposición para el establecimiento de alianzas estratégicas que promueven la investigación en beneficio de toda la comunidad. Por último, durante toda la investigación las autoridades de la institución demostraron interés y apertura en todos los procesos.

Uno de los propósitos que se pretende alcanzar con el desarrollo de la presente propuesta es apoyar a la institución financiera en la consecución de una cultura organizacional de tipo soñadora a largo plazo identificara aquellas acciones y estrategias que se implementara para desarrollar una cultura organizacional flexible e innovadora, considerada el ideal de cultura al que las organizaciones aspirara en pro de cumplir sus metas y mantener todos sus procesos actualizados de acuerdo a los requerimientos de la sociedad.

La aplicación del presente modelo beneficiará al sector financiero, particularmente de la economía popular y solidaria, sector al que pertenece la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., objeto de estudio de esta investigación. Se espera que, con los resultados a corto y mediano plazo, el modelo será replicado en otras instituciones de servicios financieros de la zona centro del país. Este Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional, se constituye de tres fases principales, cada una con una meta específica que se pretende cumplir en un periodo de tiempo definido y encaminados al fortalecimiento de la cultura soñadora y desarrollo de la cultura flexible e innovadora.

3.4. Fases del Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional

3.4.1. Fase uno: Del conocimiento del puesto hacia la cultura sonadora

Meta: En el primer año, es decir a corto plazo, se busca reforzar el conocimiento del puesto y consolidar el ideal de cultura soñadora al que la cooperativa aspira consolidar y fortalecer.

Esta fase se plantea con el ideal de empoderar a todos los colaboradores y colaboradoras de la cooperativa, brindarles la oportunidad de explorar el dominio de sus capacidades, la adquisición de nuevos conocimientos y la consolidación de la filosofía institucional. La ejecución de las estrategias que se han mencionado se pretende llevar a cabo conforme el plan de actividades que se presenta a continuación:

Tabla 8. Programación de la fase uno: del conocimiento del puesto hacia la cultura soñadora, factores que fortalecen el conocimiento del puesto.

Meta: En el primer años reforzar el conocimiento del puesto y consolidar el ideal de cultura soñadora							
Áreas	Actividades	Indicadores	Participación	Lugar	Tiempo	Recurso	Responsable
Conocimiento del puesto	Evaluación de conocimientos por áreas "Pareja de conocimiento"	Porcentaje del conocimiento de otros puestos Calificaciones obtenidas por los miembros de la cooperativa	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Instalaciones de la cooperativa, todas las agencias	1 semana para socializar. Primera evaluación al finalizar el primer semestre	Plataforma Zoom Redes Sociales	Departamento de talento humano.
	Socialización de los medios de información online disponibles.	Número de nuevos medios de socialización utilizado/Número de medios de socialización disponibles La calidad de los temas compartidos por los medios de socialización	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Plataformas virtuales	La actualización de la información se hará una vez por semana. Sesión virtual de 30 a 45 minutos. Durante tres meses	App OSCUS Plataforma Zoom	Departamento de Tecnología de la información. Coordinación de Comunicación. Departamento de talento humano.
	Adaptación y socialización de perfiles de cargo y descriptivo de funciones.	Número de perfiles de cargo adaptados y socializados / Número total de perfiles de cargo Número de descriptivos de funciones adaptados y socializados/ Número total de descriptivos de funciones	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Departamento de Talento Humano Correo electrónico corporativo	Reuniones semanales durante un mes para revisión y actualización Socialización 1 mes	Perfiles de cargo Descriptivo de funciones Recurso Humano	Departamento de talento humano Departamento de Trabajo Social
	Elaboración de material para divulgación de la filosofía institucional.	Incremento en el porcentaje de conocimiento de los miembros acerca de la cooperativa	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Correo electrónico corporativo	Seis meses (segundo semestre) Un boletín quincenal	Infografías, videos,	Departamento de Talento Humano. Departamento de Marketing.

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

3.4.1.1. Descripción de la programación de la fase uno

La base fundamental que orienta la cultura de tipo soñadora se enfoca en que, manifestada en organizaciones en crecimiento, aspectos como: la visión, imaginación y creatividad se encuentran presentes en todos los miembros de la cooperativa. Además, toma en cuenta la disponibilidad y voluntad de los colaboradores para facilitar el desarrollo de procesos y mejorar la productividad y los resultados financieros de la institución; de esta forma se combate la rutina sin necesidad de alterar de forma drásticas las estructuras establecidas.

Sin embargo, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSUS Ltda. al llevar estos elementos a la práctica presentan un grado bajo de acción, lo que genera poco involucramiento del personal en la gestión institucional y evita que se aprovechen al máximo las oportunidades. Por lo tanto, a continuación, se proponen 4 actividades, dentro de la primera fase del modelo estratégico, la cual, corresponde al fortalecimiento del conocimiento del puesto para consolidar la cultura soñadora a la que la institución dirige sus esfuerzos.

Durante la primera fase del proceso se proponen 4 actividades secuenciales a ser realizadas en el primer año. Donde se busca, principalmente consolidar los conocimientos de los y las colaboradores/as de la cooperativa acerca de sus puestos de trabajo, el accionar de la cooperativa, valores, políticas, entre otros aspectos importantes para fortalecer el compromiso y la cultura organizacional.

3.4.1.1.1. Actividad: Evaluación de conocimientos por áreas – Pareja de Conocimiento

Esta estrategia consiste en designar, una vez por semana, y de forma aleatoria, una pareja a cada miembro de la organización, y cada pareja tendrá, en el transcurso de toda la semana, la tarea de socializar e indagar sobre las labores que cada uno desarrolla, las dificultades que han enfrentado durante la semana y la forma en como los resolvió o una reflexión de estos. Por último, desde el punto de vista de cada uno, la importancia que consideran que merecen las tareas realizadas por la pareja.

Mediante esta actividad se busca promover la socialización activa entre todos los miembros de la organización, y no solo entre grupos por afinidad, por departamentos, del mismo piso o del mismo equipo de trabajo. Además, ofrece la valiosa oportunidad de generar de manera simple y dinámica una interacción de gran beneficio para comprender, de forma global, el quehacer de la institución en todas sus dimensiones. Con esta actividad la cooperativa podrá fomentar los siguientes aspectos, fundamentales para fortalecer el conocimiento del puesto de la mano del ideal de cultura sonadora:

- Asimilación del propósito compartido
- Amplitud de perspectivas
- Obtención de conocimientos multifacéticos

Al cabo de los tres primeros meses de desarrollar esta propuesta se pretende realizar una evaluación de conocimientos a los participantes, mediante entrevistas y cuestionarios se evaluará la efectividad de esta estrategia para ser desarrollada durante los tres meses siguientes, así se obtendrá un periodo de un semestre. Durante este tiempo se espera contrarrestar las manifestaciones de escaso involucramiento del personal en la gestión institucional, además, se busca aclarar ciertas ambigüedades en cuanto a la definición de cargos, responsabilidades y funciones.

3.4.1.1.2. Actividad: Proponer la socialización de los medios de información online que dispone la Cooperativa

A partir del acercamiento con la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se identifica la necesidad de generar ideas que promuevan la socialización de los medios de información que dispone hasta el momento la institución, y establecer estrategias que contribuyan a la adaptación de las necesidades y exigencias de los miembros de la organización y las opciones tecnológicas que poseen a su disposición.

Por lo tanto, primero se ha planteado la elaboración del material para la socialización, es decir, material audiovisual como videos ilustrativos, exposiciones, infografías, imágenes. Este material será elaborado por el departamento de Talento Humano con la colaboración del Departamento de Marketing. Una vez se tenga estructurado de forma secuencial y

didáctica los contenidos que se compartirán acerca de las plataformas y facilidades tecnológicas que posee la cooperativa, corresponde la etapa de difusión.

Se ha planteado enviar la información distribuida en un periodo de tres meses, una vez por semana. Se utilizará el correo electrónico institución, para enviar el material audiovisual, como infografías, imágenes y textos. Mientras que, una vez por semana se desarrolla un taller virtual, por medio de la plataforma *Zoom*, orientado por un responsable de talento humano o del departamento de informativa, con el apoyo del departamento de procesos. Dentro de estas sesiones semanales, de entre 30 y 45 minutos se pretende desarrollar una clase demostrativa sobre el manejo y las características de las herramientas electrónicas y de socialización digital que ofrece la institución.

3.4.1.1.3. Actividad: Adaptación y socialización de perfiles de cargo y descriptivo de funciones

Mediante la información trabajada en la primera estrategia o actividad “Pareja de Conocimiento”, donde se pudo generar un ambiente oportuno para que todo el personal comparta acerca de sus funciones desempeñadas y la relevancia de su cargo para el accionar de toda la cooperativa, surge la segunda actividad para reforzar el conocimiento del puesto mediante el fortalecimiento del compromiso. Esta estrategia permitirá corregir las manifestaciones de ambigüedad en la descripción de cargos y funciones manifestada por los miembros de la cooperativa.

A continuación, se describen, de forma secuencial, los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

Se pretende realizar una revisión y actualización de los perfiles actuales de cargo y descriptivos de funciones, con el propósito de identificar actividades y requisitos que no estén acorde o que no consten en el descriptivo del cargo. La revisión será realizada por los integrantes del departamento de Talento Humano, en conjunto con los coordinadores de área, con lo cual, se busca contar con una perspectiva variada de lo que se requiere para cubrir un cargo y las funciones específicas que requiere un puesto.

Una vez concluida la revisión y actualización de los perfiles por el equipo designado, comenzará la fase de socialización de los aspectos identificados, tanto falencias como fortalezas, desde la perspectiva de Talento Humano y los responsables por áreas. En esta etapa se compartirá con los encargados de cada puesto, seleccionados de forma aleatoria para discutir las propuestas planteadas y los aportes que se generaran.

Expuestos estos puntos, se procede a determinar las necesidades y requerimientos más significativos que requieren cubrir los nuevos candidatos para ocupar un puesto específico. Mediante todos los puntos identificados y analizados se procede a redactar los nuevos perfiles y descriptivos de cargos y funciones para ser socializados oficialmente y aplicados por todos los miembros de la cooperativa.

La socialización se desarrollará mediante la entrega de nuevos descriptivos de funciones por medio del correo electrónico corporativo.

3.4.1.1.4. Actividad: Elaboración de material para divulgación de la filosofía institucional – Boletín OSCUS Informa

Para responder a los problemas de inadecuada circulación de la información dentro de las instancias y departamentos de la cooperativa, en especial aquella información relacionada con resoluciones del comité, cambios o actualizaciones en los procesos y demás, se propuso empezar a generar un boletín quincenal informativo. Esta estrategia se basa en la propuesta de Ramírez (2013) como una herramienta para la gestión del conocimiento. El boletín será distribuido a todos los miembros de la cooperativa de forma digital por medio del correo electrónico corporativo.

El contenido de esta herramienta se generará por los aportes enviados durante la semana previa por cualquier miembro de la cooperativa a un responsable destinado del departamento de Talento Humano. Se receptorán temas relacionados con acontecimientos, avances o información relevante respecto a lo que se realiza en cada área o departamento, acerca de temas transversales para la cooperativa.

En primera instancia, esta estrategia responde a la necesidad de corregir errores en relación con los procesos comunicacionales, el sentido de pertenencia y el compromiso que manifiestan los miembros frente a los procesos, valores, metas y estructuras de la cooperativa. Resulta una herramienta que ofrece la oportunidad de poner a disposición, de todo el personal, información actualizada, sistemática, relevante para el accionar de toda la organización. Además, corresponde a un espacio para compartir, exponer y contrastar ideas, modelos, propuestas que influyen y determinan el desarrollo de varios procesos al mismo tiempo.

3.4.2. Fase dos: Desde el trabajo en equipo hacia la cultura soñadora

Meta: A mediano plazo, es decir, dentro de los dos siguientes años, se busca fortalecer la cultura soñadora desde el fortalecimiento y la motivación del trabajo en equipo entre los miembros de la cooperativa. La segunda fase del modelo se enfoca en promover el compromiso, la motivación y la satisfacción que manifiesta el personal en relación con las actividades que desempeña en su área y con el trabajo desempeñado por otras áreas. Se reforzarán aspectos que permitan generar mejor cohesión y un ambiente laboral adecuado.

Tabla 9. Programación de la fase dos: fortalecer la cultura soñadora desde el trabajo en equipo

Meta: En los dos primeros años, fortalecer el trabajo en equipo para impulsar la cultura soñadora y promover una cultura flexible innovadora.							
Áreas	Actividades	Indicadores	Participación	Lugar	Tiempo	Recurso	Responsable
Trabajo en equipo	Aplicación de la prueba del cerebro triádico.	Número de trabajadores por dimensiones / Número total de trabajadores aplicados	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Plataforma virtual	Una vez al año	Prueba digitalizada Office 365 application Outlook o SharePoint	Departamento de talento humano Departamento de Tecnología de la información Departamento de Trabajo Social
	Creación de grupos pequeños	Número de sesiones ejecutadas / Numero de sesiones asistidas	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Plataforma virtual	Una vez por mes	Plataforma ZOOM Diapositivas del tema a tratar	Departamento de talento humano Departamento de Tecnología de la información Departamento de Trabajo Social
	Aplicación del <i>Focus Group</i>	Número de trabajadores que asisten al focus group / Número total de asignados por grupo	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Plataforma virtual	Una cada tres meses	Plataforma Zoom Tema a tratar Información de la empresa	Departamento de Talento Humano Departamento de Tecnología de la información
	Plantear la ejecución de <i>team building</i> para el fortalecimiento del trabajo en equipo.	Número de ejercicios de <i>team building</i> realizados anualmente	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Séptimo piso del edificio matriz de la institución	Una vez al año	Humano Infraestructura Material: hojas, marcadores, lápices.	Departamento de Trabajo Social Jefe de Talento Humano

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

3.4.2.1. Descripción de la programación de la fase dos

El constante crecimiento y desarrollo que experimentan las organizaciones hace que las actividades y los procesos desarrollados requieran cada vez más personal con competencias y destrezas más complejas, además, de una adecuada interacción y dinámica con lo cual, la organización asegura la competitividad en el mercado, solidez y productividad. En este escenario, el trabajo en equipo juega un papel fundamental a la hora de facilitar o retrasar procesos.

Por lo tanto, resulta fundamental que la cooperativa invierta su atención en promover una cultura organizacional fundamentada en el trabajo en equipo y que promueva la creatividad y la imaginación para aprovechar las oportunidades de desarrollo y obtener un mejor provecho de los recursos con que cuenta. Por último, las actividades y estrategias planteadas se enfocan en eliminar un entorno rutinario al incluir pequeños cambios estructurales de forma paulatina.

3.4.2.1.1. Actividad: Plan de capacitación con grupos pequeños

Esta actividad constituye el punto de partida para el desarrollo de las actividades subsecuentes, y responde a una necesidad constante y creciente de las organizaciones por mantenerse a la vanguardia en técnicas, procesos y estrategias que potencien el capital humano y generen mejoras en las condiciones de trabajo. A continuación, se describen, de forma secuencial, los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

Se establecerá un plan de capacitación en donde el personal asista a sesiones organizadas de acuerdo con el resultado de la prueba aplicada de cerebro tríadico. Una vez identificadas las mismas, jefes y coordinadores buscarán y seleccionarán a los posibles proveedores internos en base a las necesidades existentes. De no contar con colaborador de la institución idóneos para tratar las temáticas requeridas se buscará proveedores externos que cumplan con el requerimiento de formación y desarrollo.

3.4.2.1.2. Actividad: Aplicación del *Focus Group*

Constituye una poderosa herramienta para medir las reacciones de una población determinada frente un tema, producto o idea en particular. A continuación, se describen, de forma secuencial, los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

Se realizará un esquema de temáticas a tratar dentro de cada grupo los cuales, están compuestos por quince personas y se lo realizara de manera virtual a través de plataformas como *Zoom* o *Microsoft Teams*.

Se identificará las temáticas en las cuales se deba potencializar durante las sesiones de *focus group*, para obtener un personal capacitado y experto en una gama de temas que ayuden al crecimiento de la institución.

Se buscará proveedores externos que cumplan con el requerimiento de formación y desarrollo y que contribuyan al proceso de capacitación, posterior a la identificación de las necesidades a través del desarrollo de estos grupos de trabajo.

3.4.2.1.3. Actividad: Plantear la ejecución de *team building* para el fortalecimiento del trabajo en equipo.

La cultura organizacional se alimenta constantemente a través de la interacción de los miembros de la cooperativa, ciertos valores y normas, procesos comunicacionales y en general el entorno que propicia la institución. Por lo tanto, resulta fundamental la ejecución de esta actividad como una oportunidad de compartir experiencias diferentes en entornos diferentes. Además, potenciar el compromiso a través de un *team building* posibilita la manifestación de habilidades, iniciativa, motivación y conocimiento de los colaboradores y que resultaran beneficioso para la cooperativa.

A continuación, se describen, de forma secuencial, los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

La actividad parte de darle un toque más flexible e innovador en donde se planificará una actividad deportiva que contará con la participación de todo el personal.

Se pretende formar equipos al azar, mismos que deberá proponer un logo y una frase representativa.

Una vez finalizada la actividad deportiva se procederá a realizar una reflexión sobre los puntos negativos y positivos que cada una de las personas percibió sobre su equipo.

Finalmente, se adaptarán todas las ideas propuestas en nuevos equipos para desarrollar la actividad nuevamente y observar cuales son los cambios.

3.4.3. Fase tres: Del compromiso organizacional hacia la consolidación de la cultura soñadora.

Meta: A largo plazo, en cinco años, alcanzar la identificación de la cultura flexible/innovadora.

Una vez reforzada la cultura soñadora, que representa el ideal al que la cooperativa busca alcanzar y al que ha encaminado sus acciones, como demuestran los resultados obtenidos la aplicación de los instrumentos de medición, el siguiente paso será fortalecer de manera continua el compromiso organizacional hacia la construcción de una cultura organizacional que potencie la innovación y ofrezca flexibilidad a sus miembros.

La cultura flexible/innovadora denota un alto grado de visión, imaginación y creatividad. La premisa central parte de percibir todas las oportunidades propuestas y establecer estrategias para alcanzarlas. Lograr que el personal de la cooperativa manifieste disponibilidad, disposición y voluntad constituye uno de los principales retos al momento de conducir la cultura organizacional a otro nivel. Sin embargo, una vez trabajados aspectos relacionados con la consolidación de conocimientos del puesto, trabajo el equipo, motivación, empoderamiento es posible impulsar el compromiso organizacional y promover el desarrollo de una cultura de mejora continua en la institución.

Tabla 10. Programación de la fase dos: Del compromiso organizacional hacia la consolidación de la cultura soñadora.

Meta: En el primer año reforzar el conocimiento del puesto y consolidar el ideal de cultura soñadora							
Áreas	Actividades	Indicadores	Participación	Lugar	Tiempo	Recurso	Responsable
Compromiso organizacional	Ejecución de talleres de sinergia grupal	Número de talleres realizados de sinergia grupal/número de talleres planteados al año	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Sala de conferencias	Dos veces al año, durante cinco años	Humano Material Infraestructura	Departamento de talento humano
	Gestión de convenios interinstitucionales para el desarrollo de talleres	Número de convenios institucionales establecidos para el desarrollo de talleres. La calidad de los temas compartidos	Socios de la Cooperativa Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Sala de conferencias Plataformas virtuales	Una vez al mes por 2 años.	Humano Infraestructura Material Tecnológico	Departamento de talento humano Departamento de Trabajo Social
	Inversión en beneficios sociales	Numero de beneficios sociales incorporados. Variedad de beneficios sociales que ofrece la cooperativa Frecuencia con que los miembros de la cooperativa acceden a estos beneficios.	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Fuera de la cooperativa	Evaluaciones cada semestre. Durante cinco años	Humano Infraestructura Económico	Departamento de talento humano Departamento de Marketing
	Aplicación de encuestas a los empleados regularmente	Evolución en los resultados de cada proceso de evaluación.	Todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.	Plataformas virtuales	Cada año, durante cinco años	Humano Tecnológico Infraestructura	Departamento de Talento Humano Departamento de trabajo social

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

3.4.3.1. Descripción de la programación de la fase tres

A partir de esta última fase del modelo estratégico propuesto para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se busca consolidar las competencias y aprendizajes generados a través de las actividades desarrolladas en las fases anteriores del modelo. Además, se plantea como objetivo generar fidelidad de los miembros, es decir, todo el personal con la institución, sus propósitos y filosofía a través de las diferentes actividades planteadas.

Por otro lado, en este punto se habrá consolidado el modelo de cultura soñadora al que la cooperativa encaminaba su comportamiento y acciones. Por lo tanto, las barreras de la cultura burocrática y rutinaria serán mínimas y podrán ser controladas para evitar caer en la monotonía, la falta de sentido de pertenencia y la desmotivación del personal en relación con el desarrollo de sus actividades y funciones. La cultura organizacional significa un importante aliado para el desarrollo de la institución debido a que genera ambientes de crecimiento, innovación y desarrollo personal y profesional.

3.4.3.1.1. Ejecución de talleres de sinergia grupal

Establecer sinergia grupal en los grupos de trabajo representa un gran beneficio para la cooperativa y los miembros de esta. Por un lado, asegura un óptimo rendimiento de los grupos y permite la consecución de metas y objetivos institucionales. A continuación, se describen, de forma secuencial, los pasos a seguir para el desarrollo de la actividad.

Una vez cada seis meses, todo el personal de la cooperativa será distribuido aleatoriamente en grupos de diez personas donde compartirán un espacio específico, durante una hora para exponer problemas experimentados o identificados relacionados con la realidad laboral de la cooperativa.

Los miembros del grupo serán responsables de aportar perspectivas y llevar un registro de los aspectos que requieran solución. La escucha activa representará un papel fundamental para comprender las ideas y opiniones que surjan durante la sesión. Se espera que mediante la interacción y la lluvia de ideas y comentarios vertidos surge el adecuado entorno para el desarrollo de la creatividad, la cultura de participación, y la solución de problemas.

3.4.3.1.2. Establecer convenios interinstitucionales para el desarrollo de talleres

Para la ejecución de esta estrategia cada área de la cooperativa será responsable de planificar los contenidos, fases y actividades para la ejecución de un taller de 60 minutos a realizarse de forma virtual, o presencial si las condiciones lo permiten, con los socios de la cooperativa que deseen participar y los trabajadores asignados por los responsables de esta actividad. Las temáticas se relacionarán con aspectos del sistema financiero que son desconocidos por la comunidad, riesgos financieros, consejos para realiza procesos en la institución, productos que oferta la cooperativa, y demás relacionados con la Economía Popular y Solidaria dentro de la cual, entra la naturaleza de la institución.

Los talleres se realizarán una vez al mes, durante la última semana del mes correspondiente. Cada equipo por área será responsable de preparar materiales y contenidos del taller, SEGÚN ales, serán revisados por los responsables de la actividad, es decir, talento humano, para ser presentados a los participantes. Se pretende realizar 20 talleres durante dos años. Al finalizar el proceso será importante realizar una evaluación de conocimientos para analizar el impacto a mediano plazo de la actividad.

La premisa central de la ejecución de estos talleres se enfoca en que tanto socios/as como miembros o trabajadores/as de la cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., tengan la oportunidad de compartir:

Conocimientos

Experiencias

Temas de interés para la comunidad

Estrategias financieras

3.4.3.1.3. Invertir en beneficios sociales

Elaborar e instalar un programa de puntos que sirva para mejorar el tipo de beneficios que la cooperativa ofrece a sus colaboradores/as. Por lo tanto, se establecerá una escala que los trabajadores/as estimen su percepción frente a los beneficios que disponen, al distribuir un mínimo y un máximo de puntos para cada beneficio. La evaluación se planea llevar a cabo, una

al comenzar con el proceso, a modo de diagnóstico, y una cada seis meses para comprobar el impacto de los beneficios que la cooperativa dispone, recolectar opiniones de los colaboradores y evaluar aquellos beneficios que no representan satisfacción para los y las trabajadores/as.

Tras la primera evaluación será posible identificar aquellos beneficios que motivan y son de utilidad para los socios, por lo tanto, se desarrollarán planes para mejorar este tipo de beneficios; por otro lado, serán identificados los beneficios poco atractivos, además, de recopilar testimonios, necesidades y nuevas perspectivas desde los mismos usuarios, es decir, todos los colaboradores/as de la cooperativa. El propósito central que rige esta actividad es fomentar el sentido de pertenencia hacia la institución, mejorar el clima laboral y la motivación de todo el personal.

3.4.3.1.4. Encuestar a los empleados regularmente

Dado que la construcción de la cultura es un proceso dinámico y constante, que requiere trabajarse y reforzarse de forma periódica y constante, mediante esta actividad se busca verificar la efectividad del modelo propuesto, además comprobar las nuevas manifestaciones, necesidades o transformaciones que surjan con el desarrollo de las actividades planteadas y diseñadas en el presente documento.

Por lo tanto, se establece la necesidad de realizar una evaluación anual del progreso alcanzado tras la ejecución de las actividades en cada una de las fases del modelo estratégico de compromiso y cultura organizacional. La evaluación se ejecutará de forma virtual y será enviada a cada miembro de la cooperativa a través del correo corporativo. Los resultados de estas encuestas permitirán modificar las fases, tiempos y actividades en función de los cambios y necesidades que se identifiquen en cada periodo de evaluación.

3.4.3.1.5. Validación de la propuesta

Para el apartado final del presente modelo estratégico, se ha decidido llevar a cabo la validación de este a través del criterio de los especialistas. Por lo tanto, se han desarrollado fichas técnicas para que los especialistas dentro del área de Psicología Organizacional emitan su criterio respecto del modelo planteado a lo largo del presente trabajo de investigación. Como referencia de la propuesta metodológica Delphi (Astigarraga, s/a), la cual busca acercarse al consenso de un grupo de especialistas con base en el análisis y la reflexión de un problema concreto, mediante la utilización de los resultados de investigación propuestos (Varela, Díaz, & García, 2012).

Por lo tanto, para la verificación y validación de la propuesta se ha solicitado la participación de Fernanda del Pilar Arcos Gutiérrez, Nancy Piedad Sánchez Barreno, Diana Estefanía Báez Jarrín y Ana Elizabeth Bustillos Medina, en base a su experiencia en el área y sus considerables aportes en la gestión del talento humano.

Se ha tomado como referencia el modelo propuesto por Chiguano & Ramírez (2020), para el proceso de validación, por lo tanto, a continuación, se presenta el cuestionario técnico para la validación por especialistas para llevar a cabo la recolección de la información al respecto.

Tabla 11. Datos del especialista validador uno

Nombres y Apellidos:	Fernanda del Pilar Arcos Gutierrez
Empresa:	Calzado ARGUZ
Cargo:	Directora del área de Talento Humano
Tiempo en el cargo:	Seis años
Grado académico actual:	Magister en Talento Humano, Gestión de Recursos Humanos

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 12. Datos del especialista validador dos

Nombres y Apellidos:	Nancy Piedad Sánchez Barreno
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato
Cargo:	Responsable del área de Talento Humano
Tiempo en el cargo:	Cinco años
Grado académico actual:	Magister en Psicología Laboral y Organizacional

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 13. Datos del especialista validador tres

Nombres y Apellidos:	Diana Estefanía Báez Jarrín
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes Vis Andes
Cargo:	Coordinadora de Talento Humano
Tiempo en el cargo:	Tres años
Grado académico actual:	Magister en Psicología del Trabajo, Sociedad y Medio Ambiente

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 14. Datos del especialista validador cuatro

Nombres y Apellidos:	Ana Elizabeth Bustillos Medina
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión de los Andes Vis Andes
Cargo:	Analista de Talento Humano
Tiempo en el cargo:	Dos años
Grado académico actual:	Magister en Psicología Empresarial y gestión de recursos humanos en emprendimiento

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 15. Cuestionario de cumplimiento técnico para validación por especialistas.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico							
2	El formato para el modelo estratégico							
3	Número de ítems planteados							
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población							
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios							
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales							
7	El planteamiento tiene calidad científica							
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico							
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico							
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población							

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

La propuesta fue presentada a los profesionales de forma digital, al igual que la planilla de validación. Los especialistas contribuyeron con el análisis profundo del modelo estratégico presentado. Más adelante, este análisis fue cuestionado y se emitieron las consideraciones pertinentes para la posterior validación del modelo.

A partir del proceso de validación de la propuesta, se logró establecer que el Modelo Estratégico de Compromiso y Cultura Organizacional para la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., cumple con estándares adecuados en relación con los fundamentos teóricos sobre los cuales, se establece. Desde la perspectiva de los expertos, las fases, actividades y procesos planteados promueven el fortalecimiento del compromiso y la cultura organizacional para la consecución de las metas de la institución, puesto que se apega a la realidad en concreto de la cooperativa.

3.4.4. Análisis de la evaluación propuesta

Una vez efectuada la evaluación preliminar del modelo estratégico, prosigue la presentación de este a los beneficiarios directos, en representación de la institución de la Mg. Vanessa Lucía Flores Morejón Responsable del área de Calidad y Procesos, y a Mg. Verónica Patricia Mosquera Bassante Analista de Talento Humano, quienes llevaron a cabo la revisión de la propuesta, análisis y aprobación, para lo cual, se tomó como pautas básicas las opiniones recogidas de los especialistas en el tema.

Tabla 16. Datos del beneficiario validador uno

Nombres y Apellidos:	Vanessa Lucía Flores Morejón
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
Cargo:	Responsable del área de Calidad y Procesos
Tiempo en el cargo:	Cinco años
Grado académico actual:	Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

Tabla 17. Datos del beneficiario validador

Nombres y Apellidos:	Verónica Patricia Mosquera Bassante
Empresa:	Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS
Cargo:	Analista de Talento Humano
Tiempo en el cargo:	Tres años
Grado académico actual:	Maestría en Psicología mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional

Elaboración propia Lasluisa, 2021.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a la base teórica de la investigación, la información recabada permite señalar la importancia de establecer un modelo de estrategia de compromiso y la cultura organizacional interna de la empresa. Asimismo, se ha encontrado que muy pocos países han realizado investigaciones sobre estas dos variables simultáneamente en el país y en América Latina en su conjunto. En vista de lo anterior, esta investigación es restringida porque cada variable ha sido revisada de forma independiente.
2. Las variables de compromiso y cultura organizacional están ligadas dentro de una organización; sin embargo, en la actual investigación no se correlacionan y por ser temáticas importantes para la organización, desde el deseo de los colaboradores de alcanzar la cultura flexible/innovadora se toman los resultados obtenidos como base del planteamiento del modelo estratégico, propuesta de esta investigación.
3. Con base en los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos de la herramienta de evaluación, se propone el modelo estratégico. El modelo incluye tres etapas interdependientes, y sus actividades se enfocan en el desarrollo y fortalecimiento del trabajo en equipo, conocimiento del puesto, compromiso, liderazgo y conciencia. Se pretende fortalecer el sentido de pertenencia dentro de cinco años y realizar la identidad con una cultura flexible e innovadora.
4. La validación del modelo estratégico se logró con la ayuda y criterio de especialistas y beneficiarios: los especialistas que se tomaron en cuenta a la directora de Talento Humano de la empresa ARGUZ, la responsable del área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato de la misma manera tuvo la participación de la coordinadora de Talento Humano de la Cooperativa de ahorro y crédito visión de los Andes vis Andes y la analista de Talento Humano de la misma institución antes mencionada. En cuanto a los beneficiarios participó la Responsable del área de Calidad y Procesos y la analista del área de Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y tanto especialistas como beneficiarios llegaron a la conclusión de que el modelo estratégico, fases y actividades propuestas son adecuados para la institución y podrían ser aplicados de manera efectiva.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda aplicar este modelo estratégico lo antes posible, esto permitirá a las instituciones de servicios financieros fortalecer sus eslabones débiles y avanzar en una dirección positiva para alcanzar sus metas institucionales.
2. Se recomienda reutilizar las herramientas utilizadas en la misma población para verificar los datos proporcionados en esa población, lo que le dará a las personas una comprensión más amplia de las variables estudiadas.
3. Se recomienda realizar más investigaciones que establecerán correlaciones basadas en los hallazgos y los nuevos resultados proporcionados. Esta correlación de resultados permitirá saber si la aplicación del modelo estratégico ha adaptado con éxito a la organización del nuevo modelo de cultura organizacional mejorara la comprensión del puesto, el trabajo en equipo y el compromiso.

BIBLIOGRAFIA

- Aldana, K. 2013. Compromiso Laboral de los Trabajadores del Área Central de una Institución Bancaria que opera en la Ciudad de Guatemala (Tesis pregrado). *Universidad Rafael Landívar*, Guatemala, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Añez, S. (2006). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios. *CICAG*, 4(1), 102-126. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/431>
- Arias, F., Varela, D., Loli, A. & Quintana, M. (2003). El Compromiso Organizacional y su relación con algunos Factores Demográficos y Psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 1-13. Recuperado de revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/download/5147/5385
- Astigarraga. s/a. *El método DELPHI*. Universidad de Deusto. Recuperado de https://holisticauddec.webnode.es/_files/200000043-8f5c59055e/Metodo_delphi.pdf
- Ávila, M., Portalanza, C. y Duque, E. (2017). Evaluación del Engagement en trabajadores de una Institución de Educación Superior en Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(4). 1-25. Recuperado de <http9://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto17/03.pdf>
- Basantes, E. (2019). Diseño de una estrategia de intervención que contribuya al desarrollo de la cultura organizacional y al desempeño laboral. Caso: PUCESA. (Tesis Pregrado). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2785/1/76951.pdf>
- Bedoya, L. M. G., & Poveda, L. F. F. (2015). Work Engagement y Compromiso Laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 34(2), 108-119. Recuperado de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/view/185/0>
- Bejarano, M. A. G., & Siu, D. R. S. (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115. Recuperado de <http://file:///C:/Users/alexi/Downloads/Dialnet-LaCulturaOrganizacionalSuImportanciaEnElDesarrollo-6057495.pdf>
- Benítez, L. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el compromiso organizacional del personal de una organización aeroportuaria (Tesis Posgrado). *Instituto Politécnico Nacional de México*. Recuperado de [http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/14240/Tesis% 20B en% C3% ADtez% 20Cruz% 20Luis% 20Ra% C3% BA1.. pdf](http://tesis.ipn.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/14240/Tesis%20B%20en%20C3%ADtez%20Cruz%20Luis%20Ra%20C3%BA1..pdf).
- Botero, F., & Cerón, M. (2009). Comunicación, cultura y desarrollo humano: " proyecto de promoción etno eco turística con la comunidad Santa Sofía Centro-Amazonas". 149.
- Bustos, M. (2015). Plan de acción para el mejoramiento del compromiso Organizacional e índice de rotación de personal. (Tesis de Grado). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato*, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1248>

- Cáceres P., 2000. El compromiso organizacional: un concepto actitudinal. Disponible en www.psenda.cl/asesoriaempresalpaperlab/comp/compromiso.html
- Cámara, S. (2012). Conflicto, Cultura y Compromiso Organizacional Un estudio en profesorado de las instituciones educativas de la Región Autónoma de Madeira. *Universidad de Cádiz. Cádiz.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=51525>
- Cañarte, E. (2018). Incidencia del estrés laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores del área administrativa pertenecientes a la empresa Oleana durante el periodo 2018. (Tesis de Grado). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.* Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16073>
- Carrasco (20006). Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente. *Revista de investigaciones Altoandinas*, 20(1), 115-124. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2018.335>
- Cervera, F. (2018). *Compromiso Organizacional de los trabajadores del restaurante “El Tiburón” en la ciudad de Lambayeque.* (Tesis de Grado). *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.* Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMaria.pdf.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos.* Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Chiavenato%20Idalberto%20Administracion%20De%20Recursos%20Humanos%20-%205ed.pdf>
- Chidambaranathan, K. y RaniKumaseran, S. (2015) Knowledge management and organizational culture in higher educational libraries in Qatar: An empirical study. *Library & Information Science Research.* (37), 363–369. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2015.11.002>
- Chiguano, M. y Ramírez, A. 2020. Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de educación superior (tesis de grado). *Escuela de Psicología. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato.* Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2997>
- Córdoba, C. (2005). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). (Tesis de Grado). *Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.* Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ4704.PDF>
- Dávila, A., & Martínez, N. (1999). Cultura en organizaciones latinas [Ebook] (1st ed., pp. 1-87). México: siglo xxi. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books/about/Cultura_en_organizaciones_latinas.html?id=sEsvcmbWIC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Espinoza, M. (2016). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del establecimiento penitenciario Callao, 2015. (Tesis de Grado). *Universidad Señor de Sipán. Pimentel.* Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4611>

- Fernández, A. (2017). El compromiso Organizacional. (Tesis de Grado). *Universidad de Valladolid, Soria*. Recuperado de <http://docplayer.es/83296072-El-compromiso-organizacional.html>
- Figueroa, L. (2017). Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional de los trabajadores en la Empresa ILF Agroindustrial E.I.R.L. Período 2016. (Tesis de Grado). *Universidad Ricardo Palma, Perú*. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1387/1/TESIS%20LEONELA%20FIGUEROA%20GUTIERREZ-ADM%20Y%20GER2017.pdf>
- Forero, M. C., Rincón Morales, X., & Velandia, M. V. (2008). *Motivación, liderazgo y sentido de pertenencia: clima organizacional flores la Valvanera Ltda*. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social
- Fuentes, P. (2015). Compromiso Organizacional: Contribución de una gestión estratégica de Recursos Humanos sobre una perspectiva de Marketing. (Tesis Doctoral). *Universidad de Sevilla, España*. Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40204/Final%20Documento%20Pedro%20Fuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Funes, M. (2013). Compromiso Laboral en una Institución del Estado. Tesis inédita, *Universidad Rafael Landívar, Guatemala*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Funes-Mariela.pdf>
- García González, M. C., Varela de Moya, H. S., Rosabales Quiles, I., & Vera Hernández, D. (2012). Bases teóricas que sustentan la importancia del trabajo independiente en la educación médica superior. *Humanidades Médicas, 15*(2), 324-339. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202015000200008
- García, C. (2010). Motivación en el trabajo: Teoría y práctica. *México-México: Ediciones*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7316/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf;jsessionid=E3F3C34BFCC36857CE454250BB253B49?sequence=1>
- Gómez, A. (2015). Gestión del compromiso institucional y el desempeño docente del profesorado de la Universidad Peruana los Andes. (Tesis Posgrado). *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú*. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/368/TM%202720%20G1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, L. y Antón, C. (1995). Dimensiones del Compromiso Organizacional. En I. González, A., De la Torre, y J. De Elena J. (Eds.): *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnología, Salamanca*, Eudema. ISBN: 84-7757-210-4. Recuperado de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/125406/1995%20Gonz%20E1lez%20y%20Ant%20F3n.pdf;jsessionid=26ED91236179B72DECC91250FC100FB3?sequence=1>
- Griffin, M., & Griffin, W. (2001). *organizational Behavior People and Organization*, sixth Edition Arizona state University. *Managing Hokghton Mifflin company, Boston New york*, 220-246.

- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones*. 4ta edición. México: Editorial McGraw Hill. Recuperado de http://www.pregrado.udg.mx/sites/default/files/unidadesAprendizaje/desarrollo_organizacional_1.pdf
- Gutiérrez, M. (2013). *La Cultura Organizacional, Variable Importante Para Obtener Ventaja Competitiva (Postgrado, Alta Gerencia)*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/10669>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12^a. ed.) México: Cengage Learning, Editores. Recuperado de <https://doi.org/10.17162/riva.v1i1.848>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Toledo M, director. Metodología de la investigación. 6a ed. México: Mc Graw Hill*, 2-21. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, J. G. V. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. 3^o edición. Colombia: Editorial McGraw Hill. Recuperado de sampleri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampleri-2006_ocr20190726-128374-ja0aah.pdf
- Hurtado, M. (2017). Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura. (Tesis de licenciatura). *Universidad de Piura*, Perú. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2883/AE_291.pdf?sequence=1
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2006). *Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices*. Columbus, OH: McGraw-Hill/Irwin. Recuperado de [10.5267/j.msl.2013.08.018](https://doi.org/10.5267/j.msl.2013.08.018)
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana [Ebook]* (1st ed., pp.1-130). Samborondón: Ángela González. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Macías, A. B., & Chávez, M. A. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación educativa*, 8(45), 20-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Mafud, J. L. C. (2016). Socialización y compromiso organizacional: una revisión a partir del bienestar laboral. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 21(3), 239-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29248182003.pdf>
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). Tres componentes, Conceptualización del compromiso organizacional. *Human Resource Management Review*.1, 61-98. <https://westminsterresearch.westminster.ac.uk/item/q0w8q/el-compromiso-organizacional-un-valor-personal-y-empresarial-en-el-marketing-interno>
- Mijares, M. (2011). Principales Factores que influyen en el nivel de Compromiso Organizacional dentro de una empresa de Outsourcing. (Tesis de Posgrado).

- Universidad Autónoma de Nuevo León*, Monterrey Nuevo León. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/2601/1/1080224771.pdf>
- Minsal Pérez, D., & Pérez Rodríguez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *Acimed*, 16(3), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000900008&lng=es&tlng=es.
- Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *Gestión Del Conocimiento*, 1-12. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n3/aci08907.pdf>
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2001). *Managing People and Organizations*. Houghton Mifflin Company. Recuperado de <https://n9.cl/djcgjy>
- Naranjo-Valencia, J. C., & Calderón-Hernández, G. (2015). Construyendo una cultura de innovación. Una propuesta de transformación cultural. *Estudios gerenciales*, 31(135), 223-236. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.12.005>
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (2013). *CORG: Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning. Recuperado de <https://issuu.com/cengagelatam/docs/corg>
- Olivares Farías, R. (2013). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 8(3). Recuperado de [http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8\(3\)72-91.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A7.8(3)72-91.pdf)
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. (Tesis de Posgrado) *Universidad de la Sabana*. Colombia. Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2014). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10818/1838>
- Pardo-Paredes, E. (2018). Liderazgo femenino empresarial y el compromiso organizacional en el sector de confección textil. (Tesis de Posgrado). *Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28318/1/42%20GTH.pdf>
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Clío América*, 9(17), 17-25. Recuperado de <http://file:///C:/Users/alexi/Downloads/Dialnet-CulturaOrganizacionalDesdeLaTeoriaDeEdgarSchein-5139907.pdf>
- Peña, J. (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala De La Asunción). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Peña, M., Díaz, M., Chávez, A. & Sánchez, C. (2016). El Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento de los Trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 9(5), 95-105. Recuperado de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Peralta, J. A. (2013). Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo (Tesis de

- Grado). *Universidad Rafael Landívar*, Guatemala De La Asunción. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Pérez, P. (2012). Impacto del compromiso laboral para el desarrollo empresarial del sector hotelero en la provincia de Chíncha. *Chíncha: Perú: Casma SRL*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11634/10360>
- PUCESA (2020.04.07). Universidad. Web oficial de *la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato*. Recuperado de <https://www.pucesa.edu.ec/mision-vision/>
- Ramírez Campos, Á. F., García Méndez, A., & Domínguez Aguirre, L. R. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de administración*, 4(1), 59-70. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Rivas, P. (2018). *Adaptación de la Escala de Cultura Organizacional de Denison (DOCS) en colaboradores de un contact center-Lima, 2018*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23775>
- Rivera, G., & Israel, S. (2013). Modelo de gestión para las empresas familiares con perspectivas de crecimiento y sostenibilidad. *Revista Perspectivas*, (31), 87-132. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332013000100003&script=sci_arttext
- Rivera, O. (2010). *Compromiso Organizacional de los Docentes de una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas*. (Tesis de Maestría en Educación con Mención en Gestión de la Educación). *Pontificia Universidad Católica del Perú*, Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4807>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (10ª.e.d) México DF: Pearson Education. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rodríguez, K. (2015). La inteligencia emocional y su relación con la cultura organizacional, en los colaboradores de una empresa constructora local. (Tesis de Grado). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1099/1/75651.pdf>
- Rodríguez, R. (2009). La Cultura Organizacional un Potencial Activo Estratégico Desde La Perspectiva De La Administración. *Invenio*, 12(22), 67-92. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>
- Rueda, G. y Rodenes, M. (2010). Hacia una cultura innovadora en las empresas. *Puente Revista Científica*, 4(1), 1-11. Recuperado de <https://revistas.upb.edu.co/index.php/puente/article/view/7302>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial; Madrid. Recuperado de http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cedeño, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

- Sandoval, S. Ruiz, A. Méndez, L. Ramírez, V. & Hernández, B. (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 8(16), 820. Recuperado de <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Versión aprobada por el Consejo Nacional de Planificación, aprobado en sesión del 22 de septiembre de 2017, mediante Resolución N° CNP-003-2017. Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Slocum, J. W., & Hellriegel, D. (2009). *Principles of organizational behavior*. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Soberanes, R., & De la Fuente, I. (2009). Climate and Organizational Commitment in Organizations. *International magazine The New Organizational Management*, 5(9), 120-127.
- Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México. México: Juan Carlos MartínezColl. *Estudios gerenciales*, 29(128), 350-355. Recuperado de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/indice.htm>
- Velásquez, E. (2017). *Cultura organizacional y Compromiso laboral de los trabajadores en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial del Santa, 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12051>

ANEXOS

Anexo 1: Variable Y: Compromiso laboral: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECTOR DE DATOS: CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICION
Variable x Cultura organizacional	La Cooperativa de Ahorro y Crédito está compuesto de principios fundamentales como reglas, normas, conductas, cualidades, reconocimientos, opiniones entre otros que se relacionan con los colaboradores y autoridades para poner en práctica la misión, visión, valores, metas y objetivos de la institución, siendo el objetivo específico identificar el nivel de cultura organizacional en los colaboradores de la institución.	Las actitudes que muestra la Cooperativa de Ahorro y crédito hacia los trabajadores se ven reflejadas en las dimensiones de la cultura organizacional: rutinaria, burocrática, soñadora, flexible e innovadora	Rutinaria	- Rutina laboral	En la institución, los trabajos que realizan son rutinarios.	ORDINAL
				- Creatividad laboral	Los Trabajadores Desarrollan con creatividad sus labores	
				- Claridad y objetividad	Los objetivos de la oficina son claros y precisos	
				- Decisiones operativas	La toma decisiones operativas en la institución son verticales.	
			Burocrática	- Presión laboral	Los trabajos se realizan en el área son bajo Presión	Deficiente (00-19)
				- Control laboral	En la departamento de Desarrollo Social, el control del personal es permanente	
				- Procedimientos administrativo	Cuenta con normas de procedimientos administrativos	
				- Lentitud operativa	Considera usted, que existe lentitud operativa en la institución	
			Soñadora	- Ineficiencia laboral	Existe ineficiencia del trabajador en forma frecuente	Regular (20-40)
				- Estrategia rígida e inflexible	En la oficina, las estrategias de trabajo son rígidas e inflexibles	
				- Experiencia laboral	La experiencia laboral predomina en Los trabajadores de la Gerencia	
				- Cambios productivos	Considera productivos los cambios que se realiza la Gerencia	
				- Deseos de mejoras	En los Superiores hay deseos de mejoras para realizar programas de proyección social	
			Flexible e innovadora	- Oportunidades de trabajo	Los Jefes, brindan oportunidades de trabajo	Bueno (41-60)
				- Creatividad laboral	Los Jefes, reconocen la creatividad laboral de los trabajadores	
				- Capacidades intelectuales	Los Jefes, tienen en cuenta la capacidad intelectual de sus trabajadores	
				- Cumplimiento de funciones	La Gerencia, evalúa permanentemente el cumplimiento de funciones de sus trabajadores	
- Acceso a nuevas tecnologías	La gerencia está dando acceso a nuevas Tecnologías					
	- Cumplimiento de Funciones	El jefe es tolerante con los trabajadores que incumplen con sus funciones administrativas				
	- Innova estrategias	La gerencia de desarrollo social innova constantemente estrategias de trabajo				

Anexo 2: Variable X: Cultura Organizacional: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECTOR DE DATOS: CUESTIONARIO	ESCALA DE MEDICIÓN:		
Variable y Compromiso laboral	Son las acciones y gestiones importantes que los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito OSCUS para alcanzar y/o contribuir en el cumplimiento de las metas de la institución y que a la larga redundan en su desempeño y poder identificar el nivel del compromiso laboral de los trabajadores.	Podemos definir las de actitudes que muestran los colaboradores de la Institución Financiera respecto a las dimensiones del compromiso laboral (conocimiento del puesto, compromiso y trabajo en equipo), al interior de su centro de labores.	Conocimiento de puesto	Conocimiento de puesto	El trabajador tiene conocimiento del puesto que ocupa en la Institución	ORDINAL		
				Funcionalidad laboral	Conoce los elementos funcionales de su puesto			
				Relación de trabajo	Tiene noción de las relaciones de trabajo con otras áreas			
				Representatividad administrativa	El trabajador experimentado tiene representatividad en casos administrativos o protocolares			
				Horario de trabajo	Son conscientes de su horario de ingreso y salida de su centro de labores			
			Desempeño laboral	Desempeño laboral	El trabajador es evaluado por su desempeño en la Institución		- Deficiente (0-19)	
				Cumplimientos de Metas	El compromiso del trabajador es participar, colaborar en el cumplimiento de las metas			
				Herramientas de trabajo	Suministran de herramientas necesarias a los trabajadores para realizar sus labores			
				Puntualidad Administrativa	Usted considera la puntualidad como un deber administrativo			
			Trabajo en equipo	Satisfacción laboral	Comparte su satisfacción laboral con sus Compañeros		Regular (20-40)	
					Sus compañeros de trabajo se complementan para trabajar en equipo			
				Ambiente de trabajo	Existe un buen ambiente de trabajo en la Gerencia de Desarrollo Social			Bueno (41-60)
					Actualmente hay un trabajo en equipo			
					Para realizar trabajos en equipo, considera usted, que es necesario la comunicación y la colaboración de todos los involucrados			
				Toma de decisiones	Usted Participa en la toma de decisiones de su área			
Estímulos al trabajador	Merecen los trabajadores ser motivados y/o incentivados por las tareas bien realizadas							
Sanciones de trabajo	Por incumplimiento de funciones laborales, el trabajador debe ser sancionado							
Compromiso del trabajador	El compromiso de los trabajadores es trabajar en equipo para los intereses de la institución	los trabajadores deben estar comprometidos y con disponibilidad para las funciones encomendadas						

Anexo 3: Cuestionario de Compromiso Organizacional

**ESCUELA DE PSICOLOGIA – CARRERA ORGANIZACIONAL
CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS, PARA APOYO DE INFORMACION AL
TRABAJO DE DESARROLLO PREVENTIVO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
PSICOLOGO ORGANIZACIONAL.**

Objetivo del Instrumento: Diagnosticar el compromiso y la cultura organizacional actual de la institución de servicios financieros.

Se solicita su valiosa colaboración para que conteste algunas preguntas que le llevarán aproximadamente diez minutos. No hay preguntas comprometedoras. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANONIMA.

Edad: 20 – 40..... 40 – 60 Sexo: M..... F.....

Discapacidad: No..... Si..... (colocar el número de carnet de CONADIS)

Auto identificación étnica: Indígena..... Mestizo Afroecuatoriano.... Montubio..... Blanco.....

Ciudad/Sector de residencia:.....

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria..... Superior.....

Área de trabajo: Gerencia..... Sub Gerencia de Negocio..... Sub Gerencia

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente y conteste las siguientes preguntas, marcando con “x”, de

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿Usted tiene conocimiento del cargo que ocupa en su dependencia laboral?				
2.- ¿Conoce usted a detalle los elementos funcionales de su cargo?				
3.- ¿Tiene noción de las relaciones de su trabajo con otras áreas?				
4.- ¿Usted tiene injerencia de decisiones administrativas o protocolares en su área laboral?				
5.- ¿Usted es consciente de su horario de ingreso y salida de su centro de labores?				
6.- ¿Usted es evaluado por su desempeño en su dependencia laboral?				
7.- ¿Su compromiso es participar, colaborar en el cumplimiento de las metas?				
8.- ¿Considera usted que su salario remunerativo es el adecuado?				
9.- ¿Le suministran las herramientas necesarias para realizar sus labores?				
10.- ¿Usted considera la puntualidad como un deber administrativo?				
11.- ¿Comparte su satisfacción laboral con sus compañeros?				
12.- ¿Sus compañeros de trabajo se complementan para trabajar en equipo?				
13.- ¿Existe un buen ambiente de trabajo en su dependencia laboral?				
14.- ¿Actualmente cuenta usted con actividades que denoten el trabajo en equipo?				
15.- ¿Para realizar trabajos en equipo, considera usted, que es necesario la comunicación y la colaboración de todos los involucramientos?				
16.- ¿Usted participa activamente en la toma de decisiones de su área?				
17.- ¿Merecen los trabajadores ser motivados y/o incentivos por las tareas bien realizadas?				
18.- ¿Por incumplimiento de funciones laborales, un colaborador debe ser sancionado?				
19.- ¿El compromiso de los colaboradores es trabajar en equipo para los intereses de la institución?				
20.- ¿Los trabajadores deben ser comprometidos y con disponibilidad para las funciones encomendadas en su dependencia laboral				

acuerdo a lo que usted piensa.

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo 4: Cuestionario de Cultura Organizacional

ESCUELA DE PSICOLOGIA – CARRERA ORGANIZACIONAL CUESTIONARIO DE CULTURA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO OSCUS, PARA APOYO DE INFORMACION AL TRABAJO DE DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE PSICOLOGO ORGANIZACIONAL.

Objetivo del Instrumento: Diagnosticar el compromiso y la cultura organizacional actual de la institución de servicios financieros.

Se solicita su valiosa colaboración para que conteste algunas preguntas que le llevarán aproximadamente diez minutos. No hay preguntas comprometedoras. Sus respuestas serán tratadas de forma CONFIDENCIAL y ANÓNIMA.

Edad: 20 – 40..... 40 – 60 Sexo: M..... F.....

Discapacidad: No..... Si..... (colocar el número de carnet de CONADIS)

Auto identificación étnica: Indígena..... Mestizo Afroecuatoriano.... Montubio..... Blanco.....

Ciudad/Sector de residencia:.....

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria..... Superior.....

Área de trabajo:

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente y conteste las siguientes preguntas, marcando con “x”, de

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1.- ¿En su dependencia laboral, los trabajadores que realiza son rutinarias?				
2.- ¿Diariamente desarrolla con creatividad sus labores?				
3.- ¿Los objetivos de su dependencia son claros y precisos?				
4.- ¿La toma de decisiones operativas en su dependencia son verticales?				
5.- ¿Los trabajadores que realiza en el área laboral son bajo presión?				
6.- ¿En su dependencia laboral, el control del personal es permanente?				
7.- ¿Cuenta con normas de procedimientos Administrativos en su dependencia laboral?				
8.- ¿Considera usted, que existe lentitud operativa en su dependencia laboral?				
9.- ¿Existe ineficiencia de los trabajadores en forma frecuente en su área laboral?				
10.- ¿En su área laboral, las estrategias de trabajo son rígidas e inflexible?				
11.- ¿La experiencia predomina en los trabajadores de su área laboral?				
12.- ¿Considera productivos los cambios que realiza su inmediato superior?				
13.- ¿En los superiores hay deseos de mejoras continua para realizar programas de proyección comunitaria?				
14.- ¿Su jefe brinda oportunidades de trabajo al grupo colaborador?				
15.- ¿Su jefe reconoce la creatividad laboral de los trabajadores?				
16.- ¿Su jefe tiene en cuenta la capacidad intelectual de sus trabajadores?				
17.- ¿En su dependencia laboral, se evalúa permanentemente el cumplimiento de funciones de sus trabajadores?				
18.- ¿Su dependencia laboral está dando acceso a nuevas tecnologías?				
19.- ¿Su jefe es tolerante con quienes incumplen sus funciones?				
20.- ¿Su dependencia laboral, innova constantemente estrategias de trabajo?				

acuerdo a lo que usted piensa.

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo 3: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lastuisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						✓
Formato de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Facilidad de entendimiento de la propuesta						✓
Concordancia de entendimiento de la propuesta						✓

Comentario:

Anexo 4: Cuestionario de Cumplimiento Técnico



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

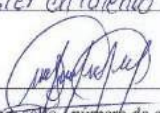
Nombre: Fernanda del Pilar Arias Gutiérrez

Empresa: Calzado Arguz

Cargo que ocupa: Directora del área de talento Humano

Tiempo en el cargo: Seis años

Último grado académico alcanzado: Magister en talento Humano, Gestión de Recursos Humanos


Firma y sello / número de credencial

Anexo 5: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas – laborales.	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
12	La sintaxis es apropiada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
13	El tipo de pregunta es adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Se ha determinado parámetros de calificación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Se especifican los criterios de interpretación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
#	Ítems	Si Cumple	No Cumple	Si es Pertinente	No es Pertinente	Observaciones	
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios			

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Fernanda del Pilar Arcos Gutiérrez

Empresa: Calzado ARGUZ


Cargo que ocupa: Directora del área de Talento Humano

Tiempo en el cargo: seis años

Último grado académico alcanzado: Magister en Talento Humano, Gestión de Recursos Humanos

Firma y sello / número de credencial

Anexo 6: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de decimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta					X	
Concordancia de entendimiento de la propuesta						X

Comentario:

Anexo 7: Cuestionario de Cumplimiento Técnico



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Nancy Piedad Sánchez Barona

Empresa: Cooperativa Camasa de Comercio de Ambato

Cargo que ocupa: Responsable del área de Talento Humano

Tiempo en el cargo: Cinco años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Psicología Laboral y Organizacional

Firma y sello / número de credencial

Anexo 8: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planteados.	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales.	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		X	
12	La sintaxis es apropiada	X		X		X	
13	El tipo de pregunta es adecuado	X		X		X	
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		X	
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	X		X		X	
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		X	
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		X	
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		X	
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		X	
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	X		X		X	
#	Ítems	Si	No	Si es	No es	Observaciones	
		Cumple	Cumple	Pertinente	Pertinente		
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios			

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Nancy Piedad Sánchez Barreno

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato


Cargo que ocupa: Responsable del área de Talento Humano

Tiempo en el cargo: cinco años

Último grado académico alcanzado: Magister en Psicología Laboral y Organizacional

Firma y sello / número de credencial

Anexo 9: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de decimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						✓
Formato de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Facilidad de entendimiento de la propuesta						✓
Concordancia de entendimiento de la propuesta						✓

Comentario:

Anexo 10: Cuestionario de Cumplimiento Técnico



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Diana Estefanía Baez Jarama

Empresa: Cooperativa Visión de los Andes

Cargo que ocupa: Coordinadora de Talento Humano

Tiempo en el cargo: 3^{er} Años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Psicología del Trabajo, Sociedad y Medio Ambiente

Firma y sello / número de credencial

Anexo 11: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

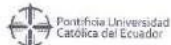
CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	Sí es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		X	
12	La simaxis es apropiada	X		X		X	
13	El tipo de pregunta es adecuado	X		X		X	
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		X	
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	X		X		X	
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		X	
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		X	
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		X	
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		X	
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	X		X		X	
#	Ítems	Si	No	Si es	No es	Observaciones	
		Cumple	Cumple	Pertinente	Pertinente		
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios			

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Diana Estefanía Báez Jarrin

Empresa: Cooperativa de ahorro y crédito visión de los Andes vis Andes


Cargo que ocupa: Coordinadora de Talento Humano

Tiempo en el cargo: Tres años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Psicología del Trabajo, Sociedad y Medio Ambiente

Firma y sello número de credencial

Anexo 12: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						✓
Formato de la propuesta						✓
Aplicabilidad de la propuesta						✓
Utilidad de la propuesta						✓
Facilidad de entendimiento de la propuesta						✓
Concordancia de entendimiento de la propuesta						✓

Comentario:

Anexo 13: Cuestionario de Cumplimiento Técnico



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los items. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Items	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido resumido del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: ANA ELIZABETH BUSTILLOS

Empresa: SOBERANÍA SABER Y CREDITO VISION DE LOS AÑOS

Cargo que ocupa: ANALISTA TALENTO HUMANO

Tiempo en el cargo: 2 AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MAGISTER EN PSICOLOGIA EMPRESARIAL Y

GESTION RECURSOS HUMANOS EN EMPRENIMIENTO


Firma y sello / número de credencial

Anexo 14: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas – laborales.	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X			
12	La sintaxis es apropiada	X		X			
13	El tipo de pregunta es adecuado	X		X			
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X			
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	X		X			
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X			
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X			
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X			
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X			
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	X		X			
#	Ítems:	Si	No	Si es	No es	Observaciones	
		Cumple	Cumple	Pertinente	Pertinente		
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios			

Observaciones: _____

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Ana Elizabeth Bastillos

Empresa: Cooperativa de ahorro y crédito visión de los Andes vis Andes


Cargo que ocupa: Analista de Talento Humano

Tiempo en el cargo: Dos años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Psicología Empresarial y gestión de recursos humanos en emprendimiento

Firma y sello / número de credencial

Anexo 15: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lastuisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas


Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia de entendimiento de la propuesta						X

Comentario:

Anexo 16: Cuestionario de Cumplimiento Técnico


Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: Vanessa Lucía Flores Moraján

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS


Cargo que ocupa: Responsable del área de Calidad y Procesos

Tiempo en el cargo: Cinco años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos


 Firma y sello / número de credencial

Anexo 17: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple, si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		X		
13	El tipo de pregunta es adecuado	X		X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	X		X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	X		X		X		
#	Ítems	Si	No	Si es	No es	Observaciones		
		Cumple	Cumple	Pertinente	Pertinente			
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios				

Observaciones:

Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: Vanessa Lucia Flores Morejón

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS


Cargo que ocupa: Responsable del área de Calidad y Procesos

Tiempo en el cargo: Cinco años

Último grado académico alcanzado: Magister en Gestión de Proyectos Socio Productivos


Firma y sello / número de credencial

Anexo 18: Cuestionario de Evaluación para Especialistas



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lastuisa Esparza, estudiante de decimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajara está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS. También es importante mencionar que los colaboradores de la institución de servicios financieros tienen un nivel de instrucción superior. La mayoría de la población son mujeres. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 60 años.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar a eficacia de las actividades de la propuesta.

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia al modelo estratégico.

Instrucciones: A continuación, se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el modelo de intervención. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante

MODELO ESTRATÉGICO DE COMPROMISO Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UNA INSTITUCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS	PUNTUACION					
	1	2	3	4	5	6
Presentación de la propuesta						×
Formato de la propuesta						×
Aplicabilidad de la propuesta						×
Utilidad de la propuesta					×	
Facilidad de entendimiento de la propuesta						×
Concordancia de entendimiento de la propuesta						×

Comentario:

Anexo19: Cuestionario de Cumplimiento Técnico



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del modelo estratégico.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:


Nombre: Veronica Mosquera Bassantes

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Créditos OSCUS

Cargo que ocupa: Analista de Talento Humano

Tiempo en el cargo: Tres años

Último grado académico alcanzado: Maestría en Psicología mención en Comportamiento Humano Organizacional


Firma y sello / número de credencial

Anexo 20: Cuestionario de Cumplimiento Técnico General y Pertinencia



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Compromiso Organizacional, que es parte del proyecto de investigación "Modelo Estratégico de compromiso y cultura organizacional para una institución de servicios financieros desarrollado por Nuvia Micaela Lasluisa Esparza, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la eficacia de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y pertinencia del Cuestionario de Compromiso Organizacional.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
*	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Nombre del cuestionario	X		X		X		
2	El formato para la prueba	X		X		X		
3	Número de ítems planeados	X		X		X		
4	El cuestionario se adecua a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecua a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento.	X		X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema.	X		X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		X		
13	El tipo de pregunta es adecuado	X		X		X		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X		X		X		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y privado	X		X		X		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X		X		X		
17	Se especifican los criterios de interpretación	X		X		X		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X		X		X		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X		X		X		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems.	X		X		X		
#	Ítems	Si Cumple	No Cumple	Si es Pertinente	No es Pertinente	Observaciones		
		Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios				

Observaciones:

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Verónica Mosquera Bassante

Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS

Cargo que ocupa: Analista de Talento Humano

Tiempo en el cargo: Tres años

Ultimo grado académico alcanzado: Maestría en Psicología mención en Comportamiento Humano y Desarrollo Organizacional

Firma y sello / número de credencial