



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa  
Agencia Abancay, Apurímac 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Panti Loayza, Sandra Edith (ORCID: 0000-0001-6046-2141)

**ASESOR:**

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi familia, por ser mi principal inspiración.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de concluir con la fase del trabajo de investigación de la tesis a través del asesoramiento permanente.

Con profundo agradecimiento por sus sabias enseñanzas al Dr. Casma Zárate, en la culminación de la presente investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	7
3.3. Población	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	8
3.5. Procedimientos	9
3.6. Método de análisis de datos	10
3.7. Aspectos éticos	10
IV. RESULTADOS	11
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	25

## Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencias cultura organizacional	12
Tabla 2: Resumen de casos de cultura organizacional	12
Tabla 3: Frecuencias de dimensión valores compartidos	13
Tabla 4: Frecuencias de dimensión creencias	13
Tabla 5: Frecuencias de dimensión conducta	14
Tabla 6: Estadística descriptiva de compromiso laboral	14
Tabla 7: Resumen de casos de compromiso laboral	14
Tabla 8: Frecuencias de dimensión compromiso afectivo	15
Tabla 9: Frecuencias de dimensión compromiso de continuación	15
Tabla 10: Frecuencias de dimensión compromiso normativo	16
Tabla 11: Prueba de hipótesis general	17
Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 1	17
Tabla 13: Prueba de hipótesis específica 2	18
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 3	19

## Resumen

El objetivo de la presente investigación estuvo orientada a determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en la empresa Caja Arequipa de la Agencia Abancay, Apurímac en el año 2021. Las teorías propuestas para la cultura organizacional fue aplicar la teoría del desarrollo organizacional y para el compromiso laboral se basó en la teoría propuesta por Meyer y Allen con sus dimensiones afectivo, de continuación y normativo con un enfoque de gestión para la administración de recursos humanos.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, se utilizó un cuestionario para realizar el análisis de datos y emplear el análisis estadístico descriptivo e inferencial con la finalidad de estudiar las variables y dimensiones de estudio.

Los resultados demostraron la aceptación de la hipótesis de estudio, para ello pudo ser verificado mediante la prueba de rho de Spearman en la que se obtuvo un valor de correlación 0,862 con interpretación positivo moderado, con una significancia bilateral 0,000 menor a 0,05 confirmando que el control patrimonial y los procesos administrativos están correlacionados en la Sociedad de Beneficencia del Cusco, 2021.

**Palabras Clave:** Cultura organizacional, compromiso laboral, compromiso afectivo, compromiso de continuación, compromiso normativo.

## **Abstract**

The objective of this research was aimed at determining the relationship between organizational culture and work commitment in the company Caja Arequipa of the Abancay Agency, Apurímac in 2021. The theories proposed for organizational culture was to apply the theory of development Organizational and work commitment was based on the theory proposed by Meyer and Allen with its affective, continuation and normative dimensions with a management approach for the administration of human resources.

The research had a quantitative approach of the applied type with a non-experimental, cross-sectional, correlational level design, a questionnaire was used to perform the data analysis and use the descriptive and inferential statistical analysis in order to study the variables and dimensions of the study.

The results demonstrated the acceptance of the study hypothesis, for this it could be verified by Spearman's rho test in which a correlation value of 0.862 was obtained with a moderate positive interpretation, with a bilateral significance 0.000 less than 0.05 confirming that the patrimonial control and the administrative processes are correlated in the Sociedad de Beneficencia del Cusco, 2021.

**Keywords:** Organizational culture, work commitment, affective commitment, continuation commitment, normative commitment.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

La identidad que posee las organizaciones es una de las características más notorias e indispensables que en nuestros días es preciso abordar para poder observar las manifestaciones que desde el interior de su estructura conlleva a la dinámica de interrelaciones dentro de las entidades financieras el cual representa uno de los principales abordajes de la administración para alcanzar un rendimiento en el trabajo, partiendo del beneficio que se pueda obtener con la cultura organizacional orientado a los colaboradores en cuanto a su intervención eficiente en el desarrollo de sus funciones.

En la actualidad considerar estudiar tanto a la cultura organizacional y también considerar el análisis del compromiso laboral ha resultado ser de suma necesidad en los ámbitos internacionales como un proceso integrador para lograr el bienestar humano a la vez que permite incrementar la productividad y perspectivas de mejora financiera que buscan cada vez los empresarios, para ello se hace indispensable abordar su diagnóstico en las estructuras de las empresas, y en nuestro caso de estudio que se orienta a las empresas del sector financiero, en la que inevitablemente urge prestarle mayor atención al comportamiento organizacional que conlleva analizar la actividad humana que recae en estas dos variables de estudio en las organizaciones privadas..

En el ámbito nacional, la cultura organizacional es de importancia trascendental, considerado así, como el tema que conlleva a todo administrador mejorarla estratégicamente para alcanzar el éxito ante las improductivas intervenciones de los trabajadores en muchas organizaciones privadas, esto es, debido al impacto que ocasiona en los trabajadores en cuanto a buscar mediar con los valores compartidos, creencias y conductas. Así mismo coadyuva un marco referencial que permite establecer modelos de comportamiento requeridos, brindando aquella identidad organizacional a todos sus miembros. Desde este punto de vista se resaltó el gran valor y la necesidad que tienen las organizaciones de redefinirse e identificando sus debilidades para así mejorar en el mediano a largo plazo, sin descuidar fortalecer el aspecto humano de los colaboradores de la Caja

Arequipa Agencia Abancay de Apurímac en adelante le llamaremos CAAAA para abreviar su denominación.

Por otra parte, en el Perú la cultura organizacional es de suma importancia su tratamiento, pero se observa que en las entidades financieras su aplicación es necesaria, puesto que, si tenemos valores compartidos, creencias y conducta obtendremos mayor productividad, de la misma forma si incrementamos un eficiente compromiso laboral en las organizaciones financieras, esto conllevará a producir mejores resultados en el logro de objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Cuando se menciona “valores compartidos” se ha observado que en la práctica la ausencia de eventos que permitan sociabilizar a sus integrantes, sumado a ellos comportamientos de hostilidad y bajo nivel social de interacción entre los grupos de trabajo, respecto a los valores compartidos, creencias y conducta que puedan reforzar los objetivos de la Organización financiera en estudio.

Resulta de necesidad tomar como criterio el estudio del desempeño fundamentado en entender la cultura que se tiene en la organización que genera compromiso por parte del trabajador en la CAAAA, 2021, de esta forma conocer a los colaboradores de la institución dando la posibilidad de recomendar el cambio y dejar de considerar las conductas inapropiadas .

Se ha percibido que las sub-variables compromiso afectivo, continuación y normativo utilizadas en la investigación se presentan ante la existencia de desacuerdos entre los colaboradores, a su vez la cultura organizacional se ve afectada dentro de la empresa y no se considera muy eficiente, por lo que se determinó como principal problema ¿De qué manera se vincula la cultura organizacional y el compromiso laboral en la CAAAA 2021?, así también se determinó: a) ¿De qué manera se vincula el compromiso laboral con los valores compartidos en la CAAAA 2021?; b) De qué manera se vincula el compromiso laboral con las creencias en la CAAAA 2021? ; c) De qué forma se vincula el compromiso laboral con la conducta en la CAAAA 2021?

Esta investigación tiene una **relevancia teórica**, por lo que se utilizó fuentes bibliográficas de investigaciones académicas a partir de documentos y fuentes académicas científicas, así mismo se utilizó el conocimiento recibido durante la formación profesional en administración. La **relevancia metodológica** que se apoya el estudio queda respaldada por su análisis fundamentado en el empleo del método científico para expresar el procedimiento de investigación. Su **justificación práctica** está representando en las posibles soluciones a los problemas que han sido planteados que responden a aquellas necesidades encontradas para llegar a establecer las pertinentes conclusiones y recomendaciones.

Referente a los objetivos de investigación podemos mencionar en primer plano al objetivo general que ha sido planteado de la siguiente forma: Determinar de qué manera se vincula la cultura organizacional y el compromiso laboral en la CAAAA 2021, así también se buscó plantear específicamente: a) establecer de qué manera se vincula el compromiso laboral y los valores compartidos en la CAAAA 2021 ; b) Determinar de qué manera se vincula el compromiso laboral con las creencias en la CAAAA 2021; c) Establecer de qué manera se vincula el compromiso laboral con la conducta de los trabajadores de la CAAAA 2021.

En cuanto a las hipótesis de investigación, podemos mencionar a la hipótesis general: La cultura organizacional y el compromiso laboral se vinculan significativamente en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021, así también se encontró como hipótesis específicas: a) El compromiso laboral y los valores compartidos se relacionan significativamente en la CAAAA 2021; b) El compromiso laboral se relacionan significativamente con las creencias en la CAAAA 2021 ; c) El compromiso laboral se relaciona significativamente con la conducta en la CAAAA 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

El análisis de los antecedentes de investigación representan el referente de la presente investigación para llegar a comprender con mayor precisión estudios significativos que permiten tener como referencia para organizar los resultados de la investigación, por lo que a continuación se encontró los siguientes trabajos que componen la estructura del marco teórico, a saber:

Según lo señala Arboleda & López (2017) en su artículo sobre el estudio de la cultura organizacional, Colombia. Tiene como objetivo, describir a la cultura como una conciencia colectiva compartida entre los miembros de una organización. Emplea como metodología de investigación el estudio descriptivo cuantitativo mediante la técnica de la encuesta con medición likert de 224 unidades de análisis utilizó la estadística descriptiva para aportar sus resultados, concluyó considerando que la cultura es la suma de creencia y valores compartidos y comportamientos que los define la alta dirección y este es definido en la propia estructura la que se observa en el clima que permite la consecución de las metas institucionales.

Marroquin (2015) en su investigación referente a la calidad de vida en el trabajo y compromiso laboral, cuyo objetivo fue correlacionar las variables, utilizó la investigación de tipo aplicada, descriptivo correlacional, con diseño no experimental, transversal, con 30 unidades de estudio, concluyó que existe correlación con valor 2.653 medida mediante coeficiente tau de kendall mediante un nivel de confianza del 95%, los resultados demostraron que se evidencia una buena relación entre sus dos variables.

López, (2011). El compromiso se da cuando se está emocionalmente conectado y de tal modo cognitivamente alerta, es ahí donde la situación de los empleados sabe que se espera, toman el control del barco es decir la confianza y sienten que pueden lograr su impacto y cumplimiento es considerado mejores oportunidades para desarrollarse en la organización.

Linares (2017) En su investigación orientada a buscar correlacionar la Cultura organizacional con el compromiso laboral como objetivo principal, empleó la investigación con metodología no experimental de tipo práctico, descriptivo correlacional, encontró como

resultados que existe correlación entre las variables con un valor de 0.539 calificada como positiva moderada, determinando que mediante el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia e innovación se puede alcanzar la misión y la visión considerando a medidad que se mejore la cultura organizacional tambien es posible mejorar el compromiso de ltrabajador.

Bellido, (2018) investigación relacionada con cultura organizacional y Compromiso organizacional, con el objetivo de correlacionar las variables, presentó una investigación descriptiva correlacional, aplicada y diseño transversal. Presentó como conclusiones, la existencia de una afinidad significativa entre las variables con un grado de correlación moderado, tambien pudo identificar la presencia de adaptabilidad con las dimensiones calificandose en el nivel alto, explicando que los trabajadores asumen riesgos e introducen cambios en la organización, asiendo de ellos que el nivel de compromiso afectivo se perciba en niveles altos con un 75%.

Del Castillo (2020) en la investigación sobre cultura y compromiso organizacional, Lima. Tuvo como propósito correlacionar las variables mediante el empleo de una investigación aplicada, hipotetico deductivo con diseño no experimental, transaccional. Concluyó en establecer una alta correlación con el valor de 0,80 determinado mediante el coeficiente Rho de Spearman.

De acuerdo a Carrillo, (2016) quien considera que una cultura organizacional es el factor más indispensable por lo que considera como aquel conjunto de prácticas, creencias y valores que generan identidad, compromiso y pertenencia en los miembros de una organización empresarial; así también, resaltó que muchos investigadores han señalado que no existen modelos, métodos e instrumentos que permiten evaluar y medir con precisión la cultura organizacional, debido a la existencia de limitaciones y cambios continuos en el comportamiento de las personas y del ambiente externo de la organización.

La teoría base para la cultura organizacional se fundamenta para nuestro análisis en el desarrollo organizacional (DO) al pretender en todo momento implantar entre los miembros de una organización actitud mental conducente a lograr un cambio significativo para lograr un mejor ánimo y predisposición de sus actos hacia la empresa donde laboran.

De acuerdo a su autor Richard Beckhard, como lo menciona Pinto (2012) el “DO” pretende incrementar la eficiencia en los trabajadores mejorando las actitudes, creencias y todo aquello que se comparte en la propia estructura donde se desenvuelven los que la integran con la finalidad que se puedan adaptar a los nuevos retos que se presentan.

El desarrollo organizacional es de suma relevancia en la historia, por que conserva y esta mejora continua, su enfoque cambió constantemente a lo largo de los años por factores externos de la organización, generando asi una gran desconfianza, actualmente se considera relevante a los nuevos conceptos en distintas areas que se aplican, por otra parte en esta nueva generacion del desarrollo organizacional es consolidada en la transformacion organizacional mediante el empleo de las dos vaiables de estudio de esta investigación, donde el objetivo fue incluir solo sistema de aprendizaje organizacional.

La teoría que respalda al compromiso organizacional, parte de los aportes y primeros estudios, que mencionan como autores a Meyer y Allen desde 1997, como lo menciona Montoya (2014) son los dos autores del estudio del compromiso laboral, quienes lo conceptualizan como aquel estado psicológico que determina el vínculo entre trabajador - empresa, la cual tiene efectos en la decisión de continuar o dejar la organización, haciendo uso de sus dimensiones afectivo, de continuación y normativo. En cuanto a lo afectivo, se le considera como aquel apego emocional hacia la empresa que labora, mientras que el de continuidad como aquella dificultad que se le presenta para dejar a la empresa donde labora, mientras que el normativo es el sentimiento de lealtad en perdurar, permanecer y seguir laborando para la empresa.

Con respecto a la dimensión normativa, como lo señala Wiener (1982, citado por Meyer y Allen, 1991, p. 72) quien menciona en su artículo sobre el aspecto normativo se refleja en la interiorización de las presiones normativas de los individuos y este puede recaer en los aspectos familiares y culturales. Se puede agregar a ello, que todo compromiso normativo llega a desarrollarse en el momento que la organización en la que pertenece el trabajador proporciona a su organización recompensas por adelantado o bien incurre en costos significativos como fuente de empleo (Meyer y Allen, 1991, p. 12).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación.

La investigación fue realizada empleando el modelo **cuantitativo** aquel que ha sido fundamentado en la utilización de la estadística que ha permitido realizar la evaluación de los cuestionarios existentes, a esto se adicionó el tipo de investigación **aplicada** con el propósito de resolver los problemas planteados como realidad problemática y que permitió alcanzar las conclusiones de acuerdo a los resultados descriptivos y a las hipótesis planteadas. De acuerdo con Hernández et al. (2014, p.24) la investigación aplicada está orientada a permitir resolver los problemas partiendo del planteamiento del problema.

La investigación tiene un **nivel descriptivo correlacional**, por cuanto el estudio realizado pretendió encontrar una relación posible entre las dos variables, de acuerdo con este punto como lo determinó Askarsa & Unhelka (2017) para aplicar una investigación se utiliza el nivel descriptivo correlacional para encontrar niveles de relación bivariable existentes.

Se utilizó en la investigación el **diseño** sin manipular alguna de sus variables por lo que se puede considerar como **no experimental**, como lo mencionó Hernández et al. (2014, p.152) tiene la característica de no manipular las variables solo se orienta a la observación y a su análisis.

#### 3.2 Variables y operacionalización.

El estudio de las variables tiene una característica en la que consiste analizar su variación en la medida que puede ser observada y la que depende principalmente como han sido establecidas en función a sus factores e indicadores. Como lo menciona Hernández et al. (2014, p.105) permitirá formar parte de la hipótesis o teoría. La operacionalización de las variables cultura organizacional y compromiso laboral están determinadas en el Anexo 1.

Variable cultura organizacional: El término cultura empresarial o cultura organizacional es el conjunto de valores compartidos, creencias que orientan la conducta de sus integrantes Chiavenato (2017).

Dimensión valores compartidos: Son los que son asumidos y reconocidos como legítimos en consenso por todos los integrantes de la organización Scherreik (2010).

Dimensión creencias: Es uno de los elementos que se sustenta en la idea o pensamiento y que actúan como suposiciones de lo que consideran a la organización y generan modos de actuar de los trabajadores Dessler (2007).

Dimensión conducta: son los comportamientos que determinan el espíritu positivo, la predisposición e iniciativa para poder colaborar en beneficio de la organización.

Variable compromiso laboral: Es fundamental el compromiso para lograr el desempeño del trabajador, es una modalidad que se logra con los siguientes tres componentes: el compromiso afectivo, de continuación y normativo que están asociados al gestionamiento al recurso humano Robbins. & Judge (2009).

Dimensión compromiso afectivo: Se refiere al factor emocional que posee el trabajador al sentirse orgulloso de pertenecer a la organización a la que labora Douglas (2010).

Dimensión de compromiso de continuación: Trata del compromiso de permanencia a la empresa porque busca ser reconocido, premiado o considerado, por lo que se considera que permanece mientras recibe reconocimientos o bien beneficios que espera recibir Parker (2017).

Dimensión compromiso normativo: Es el que se encarga de hacer que el trabajador posea como sentimiento aquella obligación de seguir permaneciendo a su organización por todos los reconocimientos y beneficios recibidos Moss (2015).

### **3.3 Población.**

La población utilizada en la investigación fueron todos los colaboradores administrativos de la Caja Arequipa en su agencia de Abancay, cuya característica común significa formar parte de la plantilla de trabajadores de la empresa en estudio, en tal sentido se consideró para las unidades de estudio y análisis, un total de 25 colaboradores que pertenecen al área administrativa. En la investigación significó emplear lo que se conoce como población censal, por considerar al 100% la población de estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica estadística que se llevó a cabo fue la técnica de la encuesta, cuyo instrumento de medición fue el cuestionario, el cual se estructuró con un total de veinte ítems

considerándose un total de diez ítems para la variable cultura organización y diez ítems para el compromiso laboral, en donde se consideró las dimensiones valores compartidos, creencias y conductas de cultura, la variable compromiso laboral; está constituido por: “compromiso afectivo, compromiso de continuación y compromiso normativo para ser aplicado en la caja Arequipa Abancay Apurímac.

### **Validez**

La investigación aplicó la técnica de juicio de expertos llevado a cabo por medio de tres jurados profesionales con grado de administrador quienes calificaron de **aplicable** para poder tomar los datos de la población de estudio. Los resultados se encuentran en anexo 3, donde se aprecia la matriz de validez con la conformidad por juicio de expertos.

De acuerdo a Gómez (2008) consideran que todo instrumento debe estar sujeto a una validez el que permitirá demostrar su capacidad para medir lo que se desea realizar eficazmente.

### **Confiabilidad**

El nivel de confiabilidad existente del instrumento de evaluación es indispensable, para ello se procedió evaluar las dos variables de estudio con la misma cantidad de ítems para cada variable, luego de aplicar la prueba piloto, se determinó el coeficiente estadístico alfa de Cronbach en el software SPSS: Se obtuvo para la variable cultura organizacional  $\alpha = 0,826$  y para el compromiso organizacional el valor  $\alpha = 0,898$ . Los cálculos se encuentran en anexo 6. De acuerdo con George & Mallery (2012) califican para ambos resultados con los valores de Bueno, es decir existe un buen nivel de confiabilidad para ser aplicado a los encuestados.

### **3.5. Procedimiento.**

Como primer paso, se realizó la elaboración del instrumento de medición, guiados con la aprobación de juicio de expertos, con el respaldo de la confiabilidad estadística, el cual con el consentimiento informado que se encuentra en Anexo 5, se procedió a cursar a los correos de los trabajadores utilizando el formato del formulario google y dirigidos a los 25 colaboradores.

### **3.6 . Método de análisis de datos.**

En la presente investigación se procedió a recolectar los datos partiendo del consentimiento informado de la empresa y generar los datos obtenidos empleando el Excel, luego aplicar la estadística descriptiva y encontrar las tablas y realizar los cálculos mediante el programa de análisis estadístico SPSS versión 25, para obtener resultados estadísticos descriptivos e inferenciales.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Para llevar a cabo la investigación se empleó los siguientes criterios como se pueden detallar a continuación:

Se respetó el derecho de autor, para ello se utilizó el estilo de escritura en APA para citar académicamente cada texto utilizado con su respectiva referencia. Se aplicó el **principio de beneficencia** que significa que en ningún momento existió la posibilidad de afectar o perjudicar a los colaboradores que constituyeron la unidad de análisis.

Se respetó la privacidad de identidad de las personas encuestadas por constituir el respeto de voluntad de decisión y libre acción para participar con la encuesta para ser aplicado en la caja Arequipa Abancay Apurímac.

.

#### IV. RESULTADOS.

##### 4.1 Resultados descriptivos.

Se procedió aplicar la estadística descriptiva para interpretar mejor los resultados se agruparon los ítems de acuerdo a cada una de las características de las variables y sus dimensiones, con los siguientes rangos que interpretan los valores utilizados de la escala Likert: a). Nivel bajo: (agrupa la categoría nunca con el valor 0; categoría casi nunca con el valor 1; b). Nivel medio: agrupa la categoría a veces; c). Nivel alto: considerado las categorías casi siempre y siempre, cuyos valores van del 4 al 5. Los resultados fueron lo que se presenta a continuación:

##### *Cultura organizacional (CO)*

		N	%	Acumulado
CO <sup>a</sup>	Bajo	32	12,8%	12,8%
	Medio	130	52,0%	64,8%
	Alto	88	35,2%	100,0%
Total		250	100,0%	

a. Grupo

##### **Tabla 2:**

##### *Resumen de casos*

	Válidos		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
\$CO <sup>a</sup>	25	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

a. Grupo

**Análisis:** Los resultados que se expresan en las tablas 1, 2 muestran los resultados de los 25 encuestados para un total de 10 cuestionamientos, generó 250 casos de respuestas. Se determinó que existe mayor proporción en el nivel medio con 52%, un 35.2% en nivel alto y un 12,8% en el nivel bajo.

**Tabla 3:***Valores comprometidos*

		N	%	Acumulado
Valores compartidos <sup>a</sup>	Bajo	10	8,0%	8,0%
	Medio	92	73,3%	81,3%
	Alto	23	18,7%	100,0%
Total		125	100,0%	

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 3, que se evaluaron 5 ítems en 25 encuestados, se generó 125 casos de respuestas. Se encontró que la mayor proporción fue calificada de nivel medio con 73,3%. Se determinó que es equivalente a 18 personas de las 25, en segundo lugar, el 18.7% lo calificó como valor alto y un 8% lo estableció como valor bajo.

**Tabla 4:***Creencias*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	%	
Creencias <sup>a</sup>	Bajo	0	0,0%	0,0%
	Medio	8	16,0%	16,0%
	Alto	42	84,0%	100,0%
Total		50	100,0%	

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 4, que se evaluaron 2 ítems en 25 encuestados, se generó 50 casos válidos de respuestas, se calificó en primer lugar con 84% en el nivel alto y solo 16% en el nivel medio.

**Tabla 5:***Conducta*

		Respuestas	Porcentaje acumulado
--	--	------------	----------------------

		N	%	
Conducta <sup>a</sup>	Bajo	10	13,3%	13,3%
	Medio	33	44,0%	57,3%
	Alto	32	42,7%	100,0%
Total		75	100,0%	

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 5, que refleja la evaluación de 2 ítems en 25 encuestados se obtuvo 75 casos validos de respuestas, se calificó en primer lugar con 44% en el nivel medio, 42,7% en el nivel alto y un 13,3% en el nivel bajo.

**Tabla 6:**

*Compromiso laboral*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	%	
Compromiso laboral <sup>a</sup>	Bajo	0	0,0%	0.0%
	Medio	63	25,2%	25,2%
	Alto	187	74.8%	100,0%
Total		250	100,0%	

a. Grupo

**Tabla 7:**

*Resumen de casos*

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
\$compromiso laboral <sup>a</sup>	25	100,0%	0	0,0%	25	100,0%

a. Grupo

**Análisis:** De acuerdo a los resultados de los 25 encuestados para la variable compromiso laboral en la tabla 6 y 7 para un total de 10 ítems, generó 250 casos de respuestas, se determinó que existe mayor proporción en el nivel alto con 74,8% y el 25,2% en el nivel medio.

**Tabla 8:**

*Compromiso afectivo*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	%	
Compromiso afectivo <sup>a</sup>	Bajo	0	0,0%	4,8%
	Medio	24	32,0%	30,0%
	Alto	51	68,0%	100,0%
Total		75	100,0%	

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 8, se evaluó que refleja la evaluación de 3 ítems en 25 encuestados, se calificó en primer lugar con 68% en el nivel alto, y 32% en el nivel medio.

**Tabla 9:**

*Compromiso de continuación*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	%	
Compromiso continuación <sup>a</sup>	Bajo	0	0,0%	0,0%
	Medio	12	16,0%	16,0%
	Alto	63	84,0%	100,0%
Total		75	100,0%	

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 9, se evaluó que refleja la evaluación de 3 ítems en 25 encuestados, se calificó en primer lugar con 84% en el nivel alto, y 16% en el nivel medio.

**Tabla 10:**

*Compromiso normativo*

		Respuestas		Porcentaje acumulado
		N	%	
Compromiso normativo <sup>a</sup>	Bajo	0	0,0%	0,0%
	Medio	32	32,0%	32,0%
	Alto	68	68,0%	100,0%

Total	100	100,0%
-------	-----	--------

a. Grupo

**Análisis:** En relación a los resultados de la tabla 10, se evaluó que refleja la evaluación de 3 ítems en 25 encuestados, se calificó en primer lugar con 68% en el nivel alto, y 32% en el nivel medio.

#### 4.2. Resultados inferenciales.

Los resultados son producto del análisis no paramétrico, actuando de acuerdo como lo plantea Hernández et al. (2014) quien menciona que para realizar una prueba de hipótesis mediante las pruebas no paramétricas es necesario que las variables utilizadas se encuentren en una escala por rangos y sean estas categorías, así también, se debe aplicar el coeficiente rho de Spearman por haber empleado una escala de tipo ordinal (p. 322).

#### Hipótesis general:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021.

Tabla 11

#### *Correlación cultura organizacional y compromiso laboral*

			Culture	Compromise
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis:** El resultado que se muestra en la tabla 11 ofrecido mediante el estadístico aplicado en la prueba de hipótesis general, tuvo el resultado  $r = 0,862^{**}$ , con sig. bilateral  $p = ,000$  menor a 0,5, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Según los aportes de Pino (2017) estos resultados pueden ser interpretados como una correlación directa muy fuerte.

### Prueba de hipótesis específica 1:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el compromiso laboral y los valores compartidos en CAAAA 2021.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el compromiso laboral y los valores compartidos en CAAAA 2021.

El resultado de la prueba se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 12

#### Correlación de hipótesis específica 1

		Compromise	Values
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,672**
		N	25
	Valores compartidos	Coeficiente de correlación	,672**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis:** En la tabla 12, el resultado mediante el estadístico aplicado para la prueba de la hipótesis específica 1 fue  $r=0,672^{**}$ , con significancia bilateral  $p=,000$  y  $p < ,05$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. De acuerdo a Pino (2017) califica la correlación como positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 2:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el compromiso laboral y las creencias en CAAAA 2021.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el compromiso laboral y las creencias en CAAAA 2021.

Tabla 13

#### Correlación de hipótesis específica 2

		Compromise	Currencies
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,725**

	N	25	25
Creencias	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis:** En la tabla 13, el resultado mediante el estadístico aplicado para la prueba de la hipótesis específica 2 de la tabla 13 es  $r=0,725^{**}$ , con una significancia bilateral  $p=,000$  y  $p < ,05$ , lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. De acuerdo a Pino (2017) califica la correlación como positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 3:

$H_0$ : No existe relación entre el compromiso laboral y la conducta en CAAA 2021.

$H_a$ : Existe relación entre el compromiso laboral y la conducta en CAAA 2021

### Tabla 14

#### Correlación de hipótesis específica 3

			Compromise	Conduct
Rho de Spearman	Compromiso laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Conducta	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Análisis:** El resultado del coeficiente estadístico utilizado para la prueba de la hipótesis específica 3 de la tabla 14 es  $r=0,699^{**}$ , con una significancia bilateral  $p=,000$  valor que es ( $p < ,05$ ), lo que

permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. De acuerdo a Pino (2017) califica la correlación como positiva considerable.

## **V. DISCUSIÓN.**

### **5.1. Discusión por objetivos.**

En la investigación se dio lugar planteó el objetivo general en determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa, Agencia Abancay, Apurímac 2021 y de sus objetivos específicos determinar la relación entre el comportamiento laboral y los valores compartidos, determinar la relación existente entre el compromiso laboral y las creencias, establecer la relación entre el compromiso laboral con la conducta. Estos resultados coinciden con Arboleda y Lopez (2017) cuyo objetivo fue describir a la cultura organizacional, considerando que la cultura es la suma de creencia y valores compartidos y comportamientos que los define la alta dirección y este es definido en la propia estructura la que se observa en el clima que permite la consecución de las metas institucionales. Además, también se coincide con Marroquin (2015) quien encontró un valor 2.653 medida mediante coeficiente tau de Kendall aplicando un nivel de confianza del 95%, los resultados demostraron que se evidencia una buena relación entre sus dos variables. Del mismo modo se coincide con Linares (2017) quien encontró en sus resultados la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables con un valor de correlación de 0.539, determinando que mediante el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia e innovación se puede alcanzar la misión y la visión considerando a medida que se mejore la cultura organizacional también es posible mejorar el compromiso del trabajador. Todos los objetivos mencionados fueron orientados a encontrar la correlación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral, encontrándose valores significativos de correlación entre las variables estudiadas.

### **5.2. Discusión por metodología.**

La investigación llevada a cabo tuvo un tipo de estudio aplicado dentro de un nivel descriptivo correlacional, posee un diseño no experimental de corte transversal esta metodología tiene coincidencia con Bellido (2018) cuya metodología fue cuantitativa, del mismo modo se encuentra similitud con los estudios que llevó a cabo Del Castillo (2020) y cuya metodología fue cuantitativa, aplicó el coeficiente no paramétrico basado en Rho de Spearman, cuyo propósito lo llevó a encontrar la correlación de las variables aplicando la metodología cuantitativa en la investigación.

### **5.3. Discusión por resultados.**

La investigación obtuvo como resultados de la correlación entre las variables estudiadas niveles significativos considerados por Pino (2017) con calificación muy fuerte y para las hipótesis específicas los niveles de significación positiva moderada, estos resultados coinciden en haber encontrado valores positivos como lo encontramos con Bellido (2018), Del Castillo (2020), Marroquin (2015) y Linares (2017).

En cuanto a los resultados descriptivos y en relación al nivel medio de la cultura organizacional, cuya dimensión se vio afectada en lo que representa los valores compartidos y la conducta en el nivel medio se coincide con la teoría del DO, y los planteamientos que sugiere Richard Beckhard, como lo menciona Pinto (2012) que debe incrementar la eficiencia en los trabajadores mejorando las actitudes, creencias y todo aquello que se comparte en la propia estructura donde se desenvuelven los trabajadores.

## VI. CONCLUSIONES.

Luego de obtener los resultados se encontraron las siguientes conclusiones en relación a los objetivos planteados de investigación:

**Primero:** Se cumplió el objetivo e hipótesis general. Se determinó que ambas variables alcanzaron el nivel de significancia bilateral aceptable menor a 0.05, llegando a la conclusión de aceptar la hipótesis alterna de investigación, estableciéndose que existe una correlación entre la cultura organizacional y el compromiso laboral. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre cultura organizacional y compromiso laboral en CAAAA 2021 con un grado de correlación de valor = 0.828, lo que se puede indicar que es una correlación positiva directa muy fuerte.

**Segundo:** Se cumplió con el objetivo e hipótesis específica 1, respecto a este resultado se determinó que las variables de estudio alcanzaron un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, lo que significa que el p valor fue  $0.000 < 0.05$ , esto significa que se aceptó la hipótesis alterna de investigación, estableciéndose que existe una correlación entre el compromiso laboral y los valores compartidos en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021, con un grado de correlación de valor = 0.672 lo que indica que es una correlación positiva considerable.

**Tercero:** Se cumplió con el objetivo e hipótesis específica 2. Se alcanzó un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, encontrándose una correlación entre el compromiso laboral y las creencias en Caja Arequipa, Agencia Abancay, Apurímac 2021, con la correlación = 0.725, que indica que es una correlación moderada.

**Cuarto:** Se cumplió con el objetivo e hipótesis específica 3. Se determinó que se alcanzó el p valor cuyo resultado se pudo apreciar como  $0.000 < 0.05$ , esto significó que se aceptó la hipótesis alterna, determinándose así la existencia de una correlación significativa entre el compromiso laboral y la conducta de los trabajadores en CAAAA 2021 con un grado de correlación de valor = 0.699, lo que indica que es una correlación moderada.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

Las recomendaciones van dirigidas con el propósito de mejorar los resultados encontrados al tomar los datos de los que participaron de la encuesta, y se pudo analizar los datos obtenidos:

1. Se recomienda al Administrador de la CAAAA, Planifique programas de liderazgo y motivación a fin de incrementar el reconocimiento de valores y principios que es la principal característica en la que los colaboradores interactúan y distinguen a la organización.
2. Con el propósito de fortalecer el comportamiento proactivo, la predisposición y la colaboración es necesario que la gerencia y jefaturas de todas las áreas tengan el compromiso de transmitir la cultura de la organización durante la jornada laboral, es recomendable que esto se lleve a cabo mediante una comunicación a través de la intranet dirigida a todos los colaboradores, esto puede ser beneficioso si se realiza en toda la organización a nivel nacional.
3. Se recomienda a futuras investigaciones realizar estudio sobre el desarrollo organizacional de las entidades financieras como respuesta a los cambios que actualmente nos encontramos y a la compleja estrategia de aprendizaje que requiere que los trabajadores se comprometan de forma eficiente y eficaz en sus quehaceres laborales.

## REFERENCIAS

Arboleda, G. & López, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Colombia. *Rev. Cienc. Salud.* 15(2). 247-258. Recuperado de:

<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>.

Askarsa, W. & Unhelka, B (2017). Research Methodologies: An Extensive Overview. *International Journal of Science & Research Methology. Human Journals.* 6(4), pp. 21-42.

Bellido, A. (2018) *Cultura organizacional y Compromiso organizacional en el personal administrativo de una universidad privada de Arequipa*, tesis para obtener el grado de licenciado en Administración.

Chiavenato (2017). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill. México.

Del Castillo, M. (2020). Relación entre cultura organizacional y compromiso organizacional en analistas de tecnología de una empresa de servicios tecnológicos.

Dessler, G. (2007), *Human Resource Management*. USA: Prentice Hall.

Douglas, M. (2010). *The layoff kings: 25 companies responsible for 700,000 lost jobs*. USA: Dayly finance.

George D. & Mallery, P. (2012). *IBM SPSS Statistics 19 step by step*. 12ª ed. Canadá.

Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México:Red del 3ª milenio. S.C.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. Mexico: McGrawHill.

Linares (2017). *Cultura organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A. Ate*. Tesis de grado para alcanzar el título de administración por la UCV.

- Marroquín, B. (2019). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del talento humano en Electro Oriente S.A. Iquitos*. Tesis para obtener el grado de licenciado en administración por la Universidad Privada de la Selva Peruana. Iquitos.
- Martinez, B. & Céspedes, N. (2008). *Metodología de la investigación: Estrategias para investigar, como hacer un proyecto de investigación*. Perú: Libro amigo.
- Meyer, J. & Allen N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*. 1(1), 61-85.
- Montoya, E. (2014). Validation of the organizational commitment scale of Meyer and Allen (1997) applied on a representative simple of 647 workers in Contactact Center. UPC:Lima.
- Moss, R. (2015). *The world with Human Resource Management*. Nueva York: Non profit Organization.
- Parker, R. (2017). New monthly hour and Earning measures from the bureau of labor. USA: *Business economics* 42(2).
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Pinto, M. (2012). *Desarrollo organizacional*. México: Red del 3<sup>a</sup> milenio. S.C.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13<sup>a</sup>. ed. México: Pearson educación.
- Scherreik, S. (2010). Your performa

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

### Título: Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac, 2021

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Cultura Organizacional	Chiavenato (2017) El término cultura empresarial o cultura organizacional es el conjunto de valores compartidos, creencias que orientan la conducta de sus integrantes.	Para la variable cultura empresarial tiene tres dimensiones: valores compartidos, conducta trascendental que forman 10 ítems que serán aplicados a los 25 colaboradores.	Valores compartidos	Motivación	1. Me siento motivado cuando laboro	Ordinal (LIKERT) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Comunicación	2. La comunicación entre los trabajadores es fluida.	
					3. El trabajo es dignificante	
				Pasión	4. Realizo mis tareas con pasión de espíritu	
			Trabajo en equipo	5. El trabajo en equipo es permanente		
			Creencias	Principios	6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.	
				Filosofía empresarial	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral	
			Conducta	Comportamiento	8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores.	
				Predisposición	9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores.	
				Colaboración	10. Se percibe iniciativa de colaboración entre los trabajadores.	

<b>Compromiso laboral</b>	Es fundamental el compromiso para lograr el desempeño del trabajador, es una modalidad que se logra con los siguientes tres componentes: el compromiso afectivo, de continuación y normativo que están asociados al gestionamiento al recurso humano Robbins, S. & Judge, T. (2009).	Para variable organizacional tenemos tres dimensiones que constituyen 20 ítems serán aplicadas a los 25 colaboradores.	Compromiso afectivo	Deseo	11. Los lazos emocionales son positivos	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Orgullo	12. Se siente identificado en la entidad trabaja	
				Expectativas	13. Se siente satisfecho en su trabajo.	
			Compromiso de continuación	Reconocimiento	14. Es reconocido cuando hace buen trabajo en la institución donde labora en el aspecto financiero.	
				Renuncia	15. Es reconocido cuando hace buen trabajo.	
					16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo	
			Compromiso normativo	Lealtad	17. Tiene lealtad a la institución que labora.	
				Deber	18. Se siente en el deber de realizar sus funciones	
				Sacrificios	19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo.	
				Moral	20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas	

## ANEXO 2

**CUESTIONARIO SOBRE:** Cultura organizacional y compromiso laboral de la Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021.

### A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Cultura organizacional y compromiso laboral de la Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021.

### B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE Cultura organizacional						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Valores compartidos	1. Me siento motivado cuando laboro					
	2. La comunicación entre los trabajadores es fluido.					
	3. El trabajo es dignificante					
	4. Realizo mis tareas con pasión de espíritu					
	5. El trabajo en equipo es permanente					
Creencias	6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.					
	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral					
Conducta	8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores					
	9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores					
	10. Se percibe la iniciativa de colaboración entre los trabajadores					
VARIABLE Compromiso laboral						
Compromiso afectivo	11. Los lazos emocionales son positivos					
	12. Se siente identificado en la entidad trabaja					
	13. Se siente satisfecho en su trabajo					
Compromiso de continuación	14. Es reconocido cuando hace buen trabajo					
	15. Se siente comprometido al permanecer laborando en su puesto de trabajo					
	16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo					
Compromiso normativo	17. Tiene lealtad para la institución financiera que labora					
	18. Se siente en el deber de realizar sus funciones					
	19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo.					
	20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas					

### Anexo 3. Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
Título: Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021							
Autor: Sandra Edith Panti Loayza							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera se relaciona la cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> a) ¿De qué manera se relaciona el compromiso laboral con los valores compartidos en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021?; b) ¿De qué manera se relaciona el compromiso laboral con las creencias en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021?; c) De qué manera se relaciona el compromiso laboral con las conductas en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar de qué manera se relaciona la cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> a) establecer de qué manera se relaciona el compromiso laboral con los valores compartidos en la Caja Arequipa Agencia Abancay- Apurímac, 2021 b) Determinar de qué manera se relaciona el compromiso laboral con las creencias en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021 c) Establecer de qué manera se relaciona el compromiso laboral con las conductas en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La cultura organizacional y el compromiso laboral se relacionan significativamente en laCaja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> a) El compromiso laboral y los valores compartidos se relacionan significativamente en laCaja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021 b) El compromiso laboral con las creencias en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021 c) Establecer de qué manera se relaciona el compromiso laboral con las conductas en la Caja Arequipa Abancay- Apurímac, 2021.</p>	<b>Variable 1: Cultura organizacional</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Valores compartidos	- Motivación - Comunicación - Pasión - Trabajo en equipo	1. Me siento motivado cuando laboro. 2. La comunicación entre los trabajadores es fluida. 3. El trabajo es dignificante 4. Realizo mis tareas con pasión de espíritu.	Ordinal (LIKERT) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			Creencias	- Principios - Filosofía empresarial	5. El trabajo en equipo es permanente. 6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.		
			Conducta	- Comportamiento - Predisposición - Colaboración	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral. 8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores 9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores		

					10. Se percibe la iniciativa de colaboración entre los trabajadores.		
			<b>Variable 2: Compromiso laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Compromiso afectivo	- Deseo - Orgullo - Expectativas	11. Los lazos emocionales son positivos. 12. Se siente identificado en la entidad trabaja.	Ordinal (LIKERT) 1. 2. 3. 4. 5.	
			Compromiso de continuación	- Reconocimiento - Renuncia	13. Disfruta de la permanencia en su trabajo. 14. Se siente satisfecho en su trabajo. 15. Se siente comprometido al permanecer laborando en su puesto de trabajo		
			Compromiso normativo	- Lealtad - Reciprocidad - Moral	16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo 17. Tiene lealtad para la institución financiera que labora 18. Se siente en el deber de realizar sus funciones 19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo. 20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas		
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>					
<b>Tipo:</b> Básica <b>Alcance:</b> Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021 <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Población:</b> 25 trabajadores  <b>Tipo de muestreo:</b> Una población censal de 25 trabajadores	<b>Variable 1: Cultura organizacional</b>  <b>Técnicas:</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario					

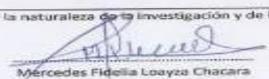
<b>Método:</b> deductivo	<b>hipotético</b>		<b>Variable 2: Compromiso laboral</b> <b>Técnicas: Encuesta</b> <b>Instrumentos: Cuestionario</b>	
-----------------------------	-------------------	--	---	--

## ANEXO 4. MATRIZ DE VALIDACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	CALIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mercedes Fidelia Loayza Chacara</li> <li>Julio Cesar Loayza Chacón</li> <li>Ladislao Panti Huanca</li> </ul>	Lic. en Administración	Aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac, 2021							
Apellidos y nombres del Investigador: Sandra Edith Panti Loayza							
Apellidos y nombres del experto: LOAYZA CHACARA MERCEDES FIDELIA							
ASPECTO POR EVALUAR			OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	SIMENSORES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	DESERVACIONES / SUGERENCIAS
Cultura organizacional	Valores compartidos	Motivación	1. Me siento motivado cuando laboro	ORDINAL (LIKERT) 5. SIEMPRE 4. CASI SIEMPRE 3. MAS O MENOS 2. CASI NUNCA 1. NUNCA	X		
		Comunicación	2. La comunicación entre los trabajadores es fluida.		X		
		Pasión	3. El trabajo es dignificante.		X		
	Creencias	Trabajo en equipo	5. El trabajo en equipo es permanente.		X		
		Principios	6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.		X		
		Filosofía empresarial	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral		X		
	Conducta	Comportamiento	8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores.		X		
		Predisposición	9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores.		X		
		Colaboración	10. Se percibe iniciativa de colaboración entre los trabajadores.		X		
						X	
Compromiso laboral	Compromiso activo	Deseo	11. Los lazos emocionales son positivos.	X			
		Orgullo	12. Se siente identificado en la entidad trabaja.	X			
		Expectativas	13. Se siente satisfecho en su trabajo.	X			
	Compromiso de continuación	Reconocimiento	14. Es reconocido cuando hace buen trabajo en la Institución donde labora en el aspecto financiero	X			
		Renuncia	15. Es reconocido cuando hace buen trabajo.	X			
	Compromiso Normativo	Lealtad	16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo.	X			
		Deber	17. Tiene lealtad a la institución que labora.	X			
		Sacrificios	18. Se siente en el deber de realizar sus funciones	X			
			19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo.	X			
		Moral	20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas	X			
Firma del experto			Fecha 15/06 /2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

  
 Mercedes Fidelia Loayza Chacara  
 Lic. Adm.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac, 2021							
Apellidos y nombres del Investigador: Sandra Edith Panti Loayza							
Apellidos y nombres del experto: LOAIZA CHACON JULIO CESAR							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Cultura organizacional	Valores compartidos	Motivación	1. Me siento motivado cuando laboro	ORDINAL (LIKERT)  5. SIEMPRE 4. CASI SIEMPRE 3. MAS O MENOS 2. CASI NUNCA 1. NUNCA	X		
		Comunicación	2. La comunicación entre los trabajadores es fluida. 3. El trabajo es dignificante.		X		
		Pasión	4. Realizo mis tareas con pasión de espíritu.		X		
		Trabajo en equipo	5. El trabajo en equipo es permanente.		X		
	Creencias	Principios	6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.		X		
		Filosofía empresarial	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral		X		
	Conducta	Comportamiento	8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores.		X		
		Predisposición	9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores.		X		
		Colaboración	10. Se percibe iniciativa de colaboración entre los trabajadores.		X		
						X	
Compromiso laboral	Compromiso activo	Deseo	11. Los lazos emocionales son positivos.	X			
		Orgullo	12. Se siente identificado en la entidad trabaja.	X			
		Expectativas	13. Se siente satisfecho en su trabajo.	X			
	Compromiso de continuación	Reconocimiento	14. Es reconocido cuando hace buen trabajo en la institución donde labora en el aspecto financiero	X			
		Renuncia	15. Es reconocido cuando hace buen trabajo. 16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo.	X			
	Compromiso Normativo	Lealtad	17. Tiene lealtad a la institución que labora.	X			
		Deber	18. Se siente en el deber de realizar sus funciones	X			
		Sacrificios	19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo.	X			
	Moral	20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas	X				
Firma del experto			Fecha: 15/06 /2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

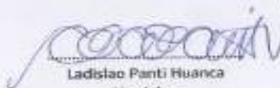


Julio Cesar Loaiza Chacon  
Uc. Adm.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac, 2021							
Apellidos y nombres del Investigador: <b>Sandra Edith Panti Loayza</b>							
Apellidos y nombres del experto: <b>PANTI HUANCA LADISLAO</b>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Cultura organizacional	Valores compartidos	Motivación	1. Me siento motivado cuando laboro	ORDINAL (LIKERT)  5. SIEMPRE 4. CASI SIEMPRE 3. MAS O MENOS 2. CASI NUNCA 1. NUNCA	X		
		Comunicación	2. La comunicación entre los trabajadores es fluida. 3. El trabajo es dignificante.		X		
		Pasión	4. Realizo mis tareas con pasión de espíritu.		X		
		Trabajo en equipo	5. El trabajo en equipo es permanente.		X		
	Creencias	Principios	6. Considero que existen verdaderos principios entre los compañeros de trabajo.		X		
		Filosofía empresarial	7. Se percibe una filosofía empresarial generadora de un buen clima laboral		X		
	Conducta	Comportamiento	8. Los trabajadores actúan con espíritu positivo al realizar sus labores.		X		
		Predisposición	9. Existe predisposición para intercambiar ideas entre los trabajadores.		X		
		Colaboración	10. Se percibe iniciativa de colaboración entre los trabajadores.		X		
						X	
Compromiso laboral	Compromiso activo	Deseo	11. Los lazos emocionales son positivos.	X			
		Orgullo	12. Se siente identificado en la entidad trabaja.	X			
		Expectativas	13. Se siente satisfecho en su trabajo.	X			
	Compromiso de continuación	Reconocimiento	14. Es reconocido cuando hace buen trabajo en la institución donde labora en el aspecto financiero	X			
		Renuncia	15. Es reconocido cuando hace buen trabajo. 16. Siente que está bien retribuido en su puesto de trabajo.	X			
	Compromiso Normativo	Lealtad	17. Tiene lealtad a la institución que labora.	X			
		Deber	18. Se siente en el deber de realizar sus funciones	X			
		Sacrificios	19. Tiene el deseo de realizar hasta sacrificios cuando realiza su trabajo.	X			
		Moral	20. Se siente con nivel moral para cumplir con sus tareas	X			
					X		
Firma del experto			Fecha 15/06 /2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

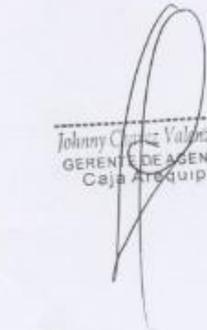
  
**Ladislao Panti Huanca**  
 Lic. Adm.

## ANEXO 5: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Conste por el presente documento que en mi condición de administrador de la Caja Arequipa Agencia Abancay Apurímac, le autorizo a la señorita Sandra Edith Panti Loayza, identificada con DNI N° 73143783, para que realice su tesis y recoja la información necesaria para ejecutar su trabajo de investigación en la Universidad César Vallejo, titulada "**Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Abancay, Apurímac, 2021**"; en nuestra entidad financiera Caja Arequipa Agencia Abancay Apurímac.

Abancay, 14 de junio del 2021

  
-----  
Johnny Cruz Valenzuela  
GERENTE DE AGENCIA  
Caja Arequipa

## ANEXO 6: Rangos de interpretación de la correlación

### *Rango de interpretación de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Pino, 2017)

## ANEXO 7. Resultado de confiabilidad mediante alfa de Cronbach

Encuesta	Alfa de Cronbach	N	Nivel de sig.
Cultura organizacional	0.826	10	Bueno
Compromiso organizacional	0.898	10	Bueno

Calificado de acuerdo a la siguiente tabla de interpretación:

Coeficiente	Nivel
$\alpha > 0,9$	Excelente
$\alpha > 0,8$	Bueno
$\alpha > 0,7$	Aceptable
$\alpha > 0,6$	Cuestionable
$\alpha > 0,5$	Pobre
$\alpha > 0,4$	Inaceptable

Fuente: George & Mallery (2012, p. 231)

Yo, Carlos Casma Zárate docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada "Cultura organizacional y el compromiso laboral en la Caja Arequipa Agencia Abancay, Apurímac 2021", de la estudiante Br. Sandra Edith Panti Loayza, constató que la investigación tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de junio de 2021



Firma

Dr. Carlos Antonio Casma Zárate

DNI: 06153553

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ <b>DEVAC</b> /Responsable del SGC	Aprobó	<b>Rectorado</b>
--------	--	--------	------------------