



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de  
Financiera Crediscotia Sullana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Carmen Farfán, Katterine Mercedes (ORCID: 0000-0002-9619-6372)

Cuchicho Navarro, Mauro Marlo (ORCID: 0000-0002-0511-7190)

ASESORA:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedicamos a Dios por haber guiado nuestros caminos, y a nuestra familia por el apoyo brindado, su amor y comprensión durante esta etapa de nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos en primer lugar a Dios por permitirnos llegar hasta la última etapa de nuestras carreras, por guiarnos en este camino de cumplir uno de nuestros sueños, a nuestras familias y amigos por el apoyo brindado durante estos años, y a nuestros maestros que estuvieron acompañándonos y forjándonos como profesionales a lo largo de nuestra carrera.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA:.....	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización: .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. Resultados .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Distribucion de frecuencia de cultura .....	19
Tabla 2: Distribucion de frecuencia de Adaptabilidad .....	20
Tabla 3 Distribución de frecuencia de participación: .....	21
Tabla 4: Distribución de frecuencia de Consistencia .....	22
Tabla 5: Distribución de frecuencia de Compromiso Organizacional .....	23
Tabla 6: Distribución de frecuencia de Compromiso de Continuidad.....	24
Tabla 7: Distribución de frecuencia de Compromiso Normativo .....	25
Tabla 8: Distribución de frecuencia de Compromiso Afectivo .....	27
Tabla 9: Correlación entre la Cultura y Compromiso Afectivo .....	28
Tabla 10: Correlación entre la Cultura y Compromiso de Continuidad .....	29
Tabla 11: Correlación entre la Cultura y Compromiso Normativo .....	29
Tabla 12: Correlación entre la Cultura y Compromiso Organizacional .....	30

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Variable Culrura .....	20
Ilustración 2: Dimensión Adaptabilidad.....	21
Ilustración 3: Dimensión de Participación .....	22
Ilustración 4: Dimensión de Consistencia .....	23
Ilustración 5: Variable de Compromiso Organizacional .....	24
Ilustración 6: Dimensión de Compromiso de Continuidad .....	25
Ilustración 7: Dimensión de Compromiso Normativo .....	26
Ilustración 8: Dimensión de Compromiso Afectivo .....	27

## RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo general de determinar qué relación existe entre la cultura y el compromiso organizacional en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. Se realizó bajo una metodología cuantitativa, de tipo aplicada, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. Además, la población se conformó por 35 colaboradores de la Financiera Crediscotia, Sullana 2021. La muestra fue censal, que nos sirvió para recolectar los datos la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De igual forma se planteó como hipótesis general La cultura se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana,2021. Los resultados demostraron que para la cultura organizacional según el 100% de los encuestados, se encuentran en un nivel alto y para la variable compromiso según 82.86% de los encuestados se encuentra en un nivel alto. Se concluye que existe relación positiva considerable ( $Rho$  Spearman =0.659) y significativa ( $sig.=0.00$ ) entre la cultura y el compromiso organizacional en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021; de modo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

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

## **ABSTRACT**

The present study was carried out with the general objective of determining what relationship exists between culture and organizational commitment at Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. It was carried out under a quantitative methodology, applied type, non-experimental design and descriptive-correlational level. In addition, the population was made up of 35 collaborators from Financiera Crediscotia, Sullana 2021. The sample was census, which helped us to collect the data, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire. In the same way, it was proposed as a general hypothesis Culture is directly related to the organizational commitment in the collaborators of the financial company Crediscotia Sullana, 2021. The results showed that for the organizational culture, according to 100% of the respondents, they are at a high level and for the commitment variable, according to 82.86% of the respondents, it is at a high level. It is concluded that there is a considerable positive relationship (Rho Spearman = 0.659) and a significant one (sig. = 0.00) between culture and organizational commitment in Financiera Crediscotia, Sullana, 2021; so the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted.

**Keywords:** Organizational culture, organizational commitment, affective commitment, normative commitment, continuity commitment



## **I. INTRODUCCIÓN:**

Actualmente los temas organizacionales están tomando relevancia a nivel internacional ya que se encuentran ligados estrechamente con las personas, entre ellas encontramos a la cultura organizacional como uno de los factores que interviene en los resultados de una empresa; es así como podemos relacionarlo con el nivel de compromiso, la rentabilidad, el desempeño. Es pertinente en toda empresa definir los elementos que causa que haya un compromiso por parte de los colaboradores en cuanto a los objetivos de la empresa. Cuenca y López (2020).

El termino cultura, sucede al concepto de clima, ambos términos estudiados en vías paralelas en los últimos tiempos. No es hasta investigaciones recientes que se ha visto el valor de estudiarlos conjuntamente para dar a conocer mejor los movimientos sociales en lo íntimo de las empresas y su influencia en diferentes criterios de resultados Melian (2017).

A nivel nacional las empresas tienen la responsabilidad de generar una cultura organizacional adecuada y oportuna, que permita que todos sus colaboradores se sientan en confianza y esto es determinante ya que fomenta el compromiso de cada trabajador para con la empresa. De tal manera que la organización tenga un buen impacto en el desarrollo y crecimiento de los objetivos propuestos por la misma.

Hoy en día en las empresas, el tema de cultura organizacional está siendo tomado de una manera más influyente ya que está inmerso en esto el capital humano. La cultura es una variable transcendental que influye principalmente para el desarrollo de los resultados de esta. Lo que detalla que la cultura organizacional guarda una implicación directa lo cual es expresado por cada uno de los colaboradores de la organización Romero (2017).

Muchas veces la organización no pone hincapié en estos temas muy importantes y transcendentales para el logro de las empresas, ya que el valor humano es una parte primordial e importante, si tenemos colaboradores no comprometidos ni afianzados con la misma, no se podrá cumplir y lograr las

metas trazadas ya que el colaborador no está completamente enfocado y no es responsable de cumplir con la pretensión de esta Cerna (2019).

La cultura organizacional es una de las claves importantes dentro de la organización, ya que juega un papel notable lo cual repercute en el comportamiento, rendimiento y expectativa de los colaboradores y para que esté el compromiso laboral siempre presente y sea de una manera eficiente y oportuno, se debe mantener un saludable ambiente de trabajo Velásquez (2017).

La financiera Crediscotia S.A dentro de su plan empresarial tiene constituido manuales, que hacen referencia a la cultura organizacional que estos quieren desarrollar dentro de sus agencias, para el buen clima y desempeño laboral dentro de la organización.

En nuestra investigación según lo analizado se formuló el problema, (Arias Gonzales, 2020), nombra que no hay criterios de espacio para redactar una posición discutible, en cambio, tiene que tener los datos necesarios que permita captar el motivo del desarrollo del estudio de acuerdo a esto se planteó el problema principal ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021? La ejecución se basó en los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso afectivo en los colaboradores de la agencia Crediscotia, Sullana 2021? ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso de continuidad en los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana 2021? ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso normativo en los colaboradores de la agencia Crediscotia?

El presente estudio se justificó desde la perspectiva teórica pues aportará teorías y conceptos confiables que incrementaran el discernimiento de los líderes y colaboradores, con el objetivo de fortalecerla y lograr resultados positivos para la organización. La investigación en su justificación metodológica aportará conocimiento ya que se desarrolló bajo método científico y se basó en herramientas utilizadas en investigaciones anteriores con la finalidad de obtener respaldo académico y científico, acompañado de la validación de expertos en la materia, con el compromiso de obtener la mayor información posible de la cultura y compromiso organizacional en la financiera Crediscotia, Sullana 2021. En lo

práctico proporcionará una descripción y análisis del problema existente en la financiera, por lo que se planteará recomendaciones para fortalecer el compromiso por parte de los colaboradores. En lo social favorecerá la formación integral de los colaboradores y líderes con el fin de brindarles elementos necesarios para que desarrollen sus capacidades y potencial en diferentes circunstancias.

El presente estudio tomó importancia en cuanto al estudio de la cultura y el compromiso organizacional en las organizaciones ya que son factores que influyen en el desarrollo y el éxito de una empresa o negocio. Por otro lado, encontramos viable el estudio de la investigación ya que encontramos recursos teóricos importantes y relevantes a nuestro alcance, así como también contamos con el recurso humano suficiente, el cual se manifiesta por los 35 colaboradores de la financiera Crediscotia, asimismo se desarrolló en un tiempo determinado de aproximadamente 3 meses dentro del año 2021 para la ejecución de los procesos que este proyecto de investigación conlleva. Asimismo, no se requiere de un financiamiento mayor, por lo que los gastos que este incurra serán asumidos por los investigadores que aquí suscriben.

El objetivo general de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia, Sullana 2021 y como objetivos específicos se planteó: Determinar la relación que existe entre la cultura y en el compromiso afectivo de los colaboradores de la agencia Crediscotia, Sullana 2021. Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso de continuidad de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021. Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso normativo de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021.

Para la hipótesis general se planteó que la cultura se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, como hipótesis específicas tenemos la cultura se relaciona directamente con el compromiso afectivo en los colaboradores de la agencia crediscotia Sullana, 2021, la cultura se relaciona directamente con el compromiso de continuidad en los colaboradores de la agencia crediscotia

Sullana, 2021, la cultura se relaciona directamente con el compromiso normativo en los colaboradores de la agencia crediscotia Sullana, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Las investigaciones necesitan estudios científicos realizados con anterioridad con el fin de brindar fundamento, de acuerdo a esto a nivel internacional encontramos a Cuenca y López (2020) en su investigación cuyo objetivo fue Identificar cómo impacta la cultura en el compromiso del personal. Los principales resultados fueron que el compromiso de los trabajadores refleja los valores institucionales en las personas. Se concluyó que la cultura de FLACSO a partir del estudio realizado deja observar que la cultura burocrática sobresale sobre los otros tipos de cultura, ya que obtiene como propósito de alcanzar los resultados basándose en los procesos sistemáticos predeterminados.

Así mismos Aranki, Suifan y Sweis (2019) en su investigación tuvo como objetivo la realizar la investigación para observar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso organizativo, en las empresas de tecnologías de la información (TI) en Jordania. La población está formada por las 650 empresas de TI que se han establecido en Jordania. Se seleccionó una muestra de conveniencia entre los empleados que trabajaban en 24 empresas de TI en Jordania. Entre ellos se distribuyeron un total de 711 cuestionarios; Se devolvieron 371, y 342 fueron análisis estadísticos válidos, lo que dio lugar a una tasa de respuesta del 52 por ciento. Los resultados del análisis señalaron que existe una relación positiva y significativa entre la cultura organizacional y el compromiso organizativo. La conclusión principal fue que tenemos como un predictor significativo a la cultura organización para el compromiso organizacional en las empresas de TI en Jordania.

También encontramos a Jiménez, Acevedo, Salgado y Moyano en su investigación que tuvo como objetivo ver qué relación existe entre la variable cultura trabajo-familia de una empresa financiera y el compromiso organizativo de los colaboradores. Se obtuvo como resultado que la cultura tiene un alto grado de relación con las variables que constituyen la dimensión trabajo-familia. Se percibió que los empleados tienen un mayor compromiso mientras haya un

mayor apoyo de gestión en la organización y, en especial, su compromiso con los tipos normativos y afectivos. Se concluyó que los resultados obtenidos permiten afianzar que los colaboradores preferentemente hombres, personas casadas que no tienen hijos y quienes tienen menos de 6 años de experiencia laboral, estos se relacionan fuertemente con la cultura trabajo-familia y el compromiso continuo.

Mientras tanto, Robles, Alabart y Rodríguez (2016) en Ecuador en su investigación que tuvo como objetivo evaluar la influencia de la cultura organizacional en la conducta innovadora de la organización. Este estudio señaló que dentro de la institución se encuentra bien establecido el factor de innovación, donde en mayor cantidad las personas concuerdan que este es el principal motivo para el cumplimiento de sus actividades y el logro de objetivos. Por lo que se debe afianzar la cultura organizacional entre colaboradores y gerentes. Este estudio pudo generar las columnas principales que tiene la empresa donde se ubican las variables que aclaran por qué existe innovación en la empresa, teniendo en cuenta la cultura organizacional que persiste en la organización y ejecutar plan de mejora en las zonas de conveniencia que se hallaron, resultado de la contestación de los consultados.

Por otro lado, tenemos a Máñez (2016) con su investigación cuyo objetivo en fin fue determinar la influencia de la cultura organizacional y del compromiso afectivo sobre la transferencia interna de entendimiento de la organización. Los resultados aseguran que hay una incidencia positiva y significativa de la cultura organizacional en cuanto a la transmisión interna del conocimiento y sobre el compromiso afectivo. Igualmente, se dice que no hay una intervención del compromiso afectivo en cuanto a la transmisión interior del conocimiento.

Aranki, Suifan y Sweis (2019) y Máñez (2016) coinciden en sus investigaciones que la cultura organizacional está estrechamente ligada al comportamiento organizacional realizaron sus estudios en poblaciones de colaboradores de un sector en diferentes empresas; entonces podemos decir que las empresas con una cultura organizacional instituida tendrán colaboradores comprometidos; sabiendo que tener colaboradores con un alto grado

de compromiso siempre beneficiará a la empresa, puestos que estos clientes internos son el motor de toda organización que lleva al logro de las metas que se ha propuesto la institución y por ende una empresa competitiva.

A nivel nacional encontramos a Saucedo (2017) en su investigación el objetivo general fue determinar cómo determina la influencia de la cultura organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Las variables analizadas arrojaron resultados que al ser analizadas determino que existe una correlación positiva notable de 87,6%, disponiendo así que hay una influencia significativa de la cultura sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

También encontramos Castillo (2020) en su investigación que tuvo como objetivo global examinar la relación entre la cultura y el compromiso organizacional de los empleados de Albinsconstructora s.a.c., La Molina 2020. La investigación, concluyó que el personal de la entidad forma una cultura organizacional, así también un buen compromiso organizacional con la institución. Teniendo en consideración, que tanto La cultura organizacional guarda relación con el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa.

A si también encontramos Orillo (2019) en su investigación cuyo objetivo fue analizar la relación que guarda la variable cultura y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019. Los resultados obtenidos indicaron que el 47% de personal de la municipalidad provincial del Callao percibe que la cultura dentro de la empresa es débil mientras que el 53% considera que es fuerte, lo que nos señala estos resultados es que no se evidencia una cultura fuerte dentro de la organización puesto que está muy parcializado el resultado. Para el compromiso organizacional el 22.9% del personal señala que este es débil mientras que 77.1% señala que este es fuerte por lo que para esta variable se asume que el compromiso organizacional esta enraizado en la mayor parte de sus colaboradores. Así mismo, se evidenció que existe una relación entre la cultura y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao.

También encontramos Linares (2017) en su estudio tuvo como objetivo general la determinación de la relación que existente entre la cultura y el compromiso organizacional de los trabajadores de la sociedad Unimaq S.A., Ate 2017. Los resultados obtuvieron que en su mayor parte los colaboradores señalan que la cultura organizacional se posiciona en regular y buena con un 86.7% mientras que el 13.3% expresa que es mala, en cuanto a la variable compromiso organizacional en la empresa Unimaq S.A se ubica en el nivel regular con un 63.3% de respaldo, en tanto el 19.2% indica que es malo y sólo el 17.5% concreta que es bueno. Para la correlación de la hipótesis se obtuvo que existe una correlación positiva moderada con un resultado de coeficiente de Rho Spearman de 0,539 que demuestra la existencia de una relación entre cultura y compromiso organizacional del personal de la organización.

Finalmente, tanto Bernilla, Espinoza (2020) en su investigación su propósito principal de su investigación fue determinar el vínculo entre la cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020. La investigación se fundamentó en las teorías de la cultura organizacional y el compromiso. Como resultado se obtuvo que existe una correlación positiva moderada, asimismo se aceptó la hipótesis presentada en la investigación; de manera que, se afirma y se demuestra.

En definición tenemos a Saucedo (2017), Castillo (2020), Orillo (2019), Linares (2017) y Bernilla y Espinoza (2020). donde nos indican que tanto la cultura y el compromiso organizacional tienen una fuerte y estrecha relación entre si ya que inciden significativamente dentro de la organización para el bien del desarrollo de la misma. Cada una de sus investigaciones nos dan una respuesta positiva que las dos variables estudiadas toman un rol muy importante dentro de la empresa ya que gracias a tener colaboradores con buenos valores y comprometidos, nos aseguran tener un buen rendimiento en las distintas actividades en los que se desempeñan generando una mayor productividad y logros positivos a su organización.

Es importante en las investigaciones tener un soporte en teorías científicas porque atribuyen a la confiabilidad de las mismas; encontramos la teoría de Cultura organizacional de Denilson que relaciona los rasgos culturales con los supuestos y creencias de una organización esto desarrollado en cuatro

dimensiones como son adaptabilidad, misión, participación y consistencia (Balcázar, 2018) Por otro lado, encontramos a Shein que nos propone entender a la cultura desde tres aspectos: artefactos, valores y supuestos, entendiendo como artefactos a los elementos tangibles de la actividad cultural, los valores representados por los principios sociales, filosóficos, metas, y los supuestos por aquello son creencias en cuanto a la realidad. Encontramos también el modelo multicultural de dimensiones de Geert Hofstede el cual nos menciona cuatro dimensiones: Poder/distancia, evitación del riesgo, individualismos/colectivismo, masculinidad/femineidad (Gómez, 2007).

Por otro lado encontramos las teorías en cuanto a compromiso organizacional es así que Mayer y Allen (1991), nos lo presentan como un modelo de estudio relevante en el compromiso organizacional que es un tema que tiene mucha controversia debido a que esta variable tiene un reconocimiento importante dentro de la organización, donde permite que todas las personas tengan que ver con las dimensiones del compromiso tales como el afectivo, en el cual el empleado tiene un estrecho lazo emocional con la organización donde no pone en juego su permanencia en la empresa. Por lo contrario, en el compromiso de continuidad los colaboradores buscan su permanencia, dentro de la empresa sin tener lazos emocionales, solo ven la necesidad de permanecer en la misma. Sin embargo, en el compromiso normativo todo el recurso humano debe permanecer en la empresa centrándose en normas y creencias teniendo como efecto el cumplir con dichas normativas de lealtad en la organización. (Meyer y Allen 1991 citado por Reig, López, Clemente 2016)

Los conceptos teóricos en las investigaciones son de gran ayuda porque nos muestran diferentes puntos de vistas de los autores, para nuestra primera variable Flamholtz y Randle (2011) mencionan que hay un impacto positivo de la cultura organizacional volviéndose un activo económico si esta se maneja de la forma adecuada lo que reflejará el crecimiento de la organización; si de lo contrario esta se maneja de forma ineficiente se volverá un pasivo económico para la organización, los colaboradores se convierten en transmisores de la cultura, en ellos esta se impone sin darse cuenta. Es por ello que hoy en día se pone énfasis en este tema en cuanto al reclutamiento ya que los elegidos deben poseer como un atributo la capacidad de aprender y cierto grado de adaptación



para poder recibir y transmitir la cultura de la organización logrando así el desarrollo futuro de la organización.

Es bien sabido que algunas culturas son más eficientes que otras, que han penetrado en los colaboradores, es por ello que se es más fácil el transmitirla y buscar de igual moda la retroalimentación. Deal y Kennedy (1982) nos señalan que la cultura siempre tiene un impacto dentro de la organización, este está o no de manera sofisticada dentro de la organización. Influye de manera directa en toda la organización, desde cómo lucen los colaboradores, quien es ascendido, hasta la toma de decisiones dentro de la empresa. Es así que la cultura se convierte en un aliado para el crecimiento y éxito de toda organización. Bayon (2019) La cultura que desarrolla determinados pensamientos y actitudes en las personas de una organización, se evidencia inmediatamente en la calidad de los servicios y las relaciones de los colaboradores internos y externos, así como del entorno.

De acuerdo a lo mencionado la cultura organizacional nos muestra en un amplio concepto todo aquello que rodea a una organización poniendo énfasis en las relaciones con las personas y los elementos tangibles que se pueden apreciar todo ello forma una personalidad que se le atribuye a la organización. Es así que este elemento fundamental de toda organización se puede ver desde que una persona ingresa a un negocio, desde cómo eres recibido, el saludo, las interacciones entre los colaboradores, el orden que puedes apreciar dentro de la compañía, en las oficinas, las cosas que embellecen las instalaciones, etc. Cada organización tiene una cultura particular que la representa, depende de cuán cimentado este dentro de todos los colaboradores, de igual forma esta debe actuar de manera eficiente para que la organización tenga éxito y crecimiento, como lo mencionan diversos autores.

En cuanto al compromiso organizacional ha sido materia de rigurosas críticas debido a la falta de aprobación por las diferentes conceptualizaciones para poder llegar a una definición, es así que el compromiso organizacional es una fortaleza de identidad que se origina de la aportación del recurso humano en una organización. Su intensidad origina que los colaboradores identificados con la empresa estén comprometidos y acepten tanto los valores como las metas establecidas por la misma, contando a sí con su predisposición en sus labores

para el cumplimiento de objetivos y su estancia dentro de la empresa (Monday 1999 citado por Guerrero 2019).

El compromiso organizacional es un componente inevitable, es un recurso indispensable y vital para lograr tener colaboradores totalmente comprometidos lo cual permitirá llegar al éxito, lo que les permitirá poder perdurar en su centro de trabajo que aquellos que no están al 100% comprometidos. la gestión humana y gracias a las Tics y al progreso de la ciencia, hace ineludible tomar personas enormemente comprometidas con la organización, que puedan ayudar al logro de los objetivos y metas de la misma. Báez, Zayas, Velásquez, Lao, (2018)

También nos indica que para tener en cuenta si hay un problema organizacional dentro de la organización se deben de tener en cuenta ciertos complementos que no deben de faltar dentro de la empresa los cuales intervienen de una manera que permiten realizar el cumplimiento de las metas, es así que el compromiso se considera elemental. teniendo en cuenta aspectos relevantes en el desarrollo de la persona tales como el compromiso afectivo, el compromiso de continuación y el compromiso normativo, ya que estos complementos consolidan a los colaboradores y a la empresa. Hernández, Ruiz, Ramírez, Sandoval, Méndez junio (2018).

Por otro lado, el compromiso organizacional es un tema de real interés y relevante en todas las organizaciones, ya que manifiesta el grado de fidelidad y compromiso de los colaboradores hacia la empresa. Esto permite definir los valores y metas del personal con los de la organización. Dicho comportamiento nos muestra un efecto expresivo de las cualidades y actitudes del recurso humano dentro de la misma. Por lo consiguiente el compromiso hace que haya un nivel bajo de giro de personal generando a si un fuerte lazo de contrato con la cultura de la compañía, lo que los hace laborar no por obligación si no por sentirse colaboradores satisfechos. Teniendo como efecto ingresos viables con la compañía. Hurtado, (2017).

### **III. METODOLOGÍA:**

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

La investigación que se realizó es de tipo aplicada en este tipo de investigación se solucionan problemas o se apoya a resolverlos, este tipo de investigación está dirigida al mejoramiento tratando de perfeccionar y así optimizar un buen funcionamiento de todos los procedimientos reglas o normas. Según Esteban (2018) busca encaminar para tratar de resolver un problema que se puede presentar, utilizando la información que se trabaja en la investigación básica o pura para complementarla.

El diseño de la investigación que se realizó es no experimental, la variable no manipulable; el diseño no experimental Según Gómez (2006) La investigación no experimental es realizada sin alterar deliberadamente las variables, en lo cual se examinan fenómenos de estudios tal cuales están en su contexto donde se observan situaciones que ya existen, después de ello solo queda analizarlos.

La investigación fue de enfoque Cuantitativo, nos permite especificar las propiedades, y resultados recolectados, características o perfiles de importancia de los fenómenos, personas, grupos, organizaciones, etc.; el enfoque cuantitativo, según Galeano (2020), nos indica que busca la certeza confirmable. Ya que te permite la formulación de hipótesis sobre los lazos esperados entre las variables que están dentro del problema que se estudia continuando con el procedimiento de recabar información en base a contenidos empíricos.

El nivel de la investigación fue de tipo correlacional, permite darnos cuenta si existe una relación entre conceptos o variables aportando a si alguna información explicativa, según Guevara (2020) el nivel correlacional trata de hallazgos de las relaciones existentes, donde el investigador tiene la intención de poder ver todos los aspectos que permitan durante el proceso de recabar y procesar la información. Donde desea hallar si existe una relación entre las dos variables.

#### **3.2. Variables y operacionalización:**

Variable 1. Cultura

##### **Definición Conceptual:**

La cultura organizacional es una forma de vida, un sistema de creencias, valores y principios, y como se relaciona e interactúa con el entorno organizacional (Chiavenato, 1998) es así como la cultura organizacional se encuentra inmersa en la empresa y depende de ella (la organización) fortalecerla para que influya de forma positiva dentro de la empresa.

### **Definición operacional:**

La variable cultura organizacional se operacionalizará de acuerdo a las dimensiones que se obtuvieron del modelo de Daniel R. Denison, tomando como dimensiones adaptabilidad, participación y consistencia.

### **Dimensiones**

#### **Adaptabilidad**

Las empresas mejoran continuamente su capacidad de dar valor a sus clientes, es por ello que deben tener como característica la adaptabilidad, así asumen riesgos, sacan una enseñanza de sus errores, logrando así una capacidad para la creación de cambio necesaria. (Martínez 2010 citado por García, 2017). Valoró esta dimensión según los indicadores: Aprendizaje organizacional, orientación al cliente, orientación al cambio e innovación.

#### **Participación**

El recurso humano es esencial en todas las organizaciones, es por ello que se debe asegurar el compromiso de los colaboradores, generando el sentido de pertenencia, con autonomía y responsabilidad, logrando que las metas de cada colaborador estén alineados con los objetivos de la empresa. En esta se incluyen criterios tales como: Empowerment, Orientación al Equipo, Capacidad de Desarrollo y Liderazgo Directivo. (García, 2017)

#### **Consistencia**

Una organización debe estar alineada entre lo que dice y hace, ser organizada en cuanto a lo que se ha comprometido a realizar es así que los valores,

procedimientos y sistemas internos brindan ayuda, unen, ordenan y regulan la conducta de los colaboradores. En cuanto a esto esta dimensión se evaluará bajo los siguientes indicadores: valores centrales, acuerdos, coordinación e integración, procesos y procedimientos. (García, 2017)

### **Indicadores**

Para la primera dimensión tenemos los indicadores de Aprendizaje organizacional, orientación al cliente, orientación al cambio e innovación.

Para la segunda dimensión tenemos los indicadores de Empowerment, Orientación al Equipo, Capacidad de Desarrollo y Liderazgo Directivo.

Para la tercera dimensión tenemos los indicadores de valores centrales, acuerdos, coordinación e integración, procesos y procedimientos.

## **Variable 2. Compromiso Organizacional**

### **Definición conceptual**

El compromiso organizacional es un componente inevitable, es un recurso indispensable y vital para lograr tener colaboradores totalmente comprometidos lo cual permitirá llegar al éxito, lo que les permitirá poder perdurar en su centro de trabajo que aquellos que no están al 100% comprometidos. la gestión humana y gracias a las Tics y al progreso de la ciencia, hace ineludible tomar personas enormemente comprometidas con la organización, que puedan ayudar al logro de los objetivos y metas de la misma. Báez, Zayas, Velásquez, Lao, (2018).

### **Definición operacional**

La variable compromiso organizacional se operacionalizará teniendo en cuenta las dimensiones que se obtuvieron de acuerdo al modelo teórico del compromiso organizacional (Meyer y Allen 1991 citado por Reig, López, Clemente 2016), donde se definieron como dimensiones el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

### **Dimensiones**

#### **Compromiso de Continuidad**

Según Montoya (2014) indica que esta dimensión hace referencia a la conciencia de costos en donde los colaboradores perderían los beneficios al retirarse de la organización teniendo como efecto un costo elevado para el colaborador. Así mismo Arias (2001, citado por Montoya, 2014) Teniendo en cuenta la misma se puede subdividir, sacrificio personal ya que al dejar el trabajo no será fácil conseguir otro y las oportunidades limitadas donde se asocia a encontrar una nueva ocasión de trabajo. Para (McGee & Ford, 1987; Somers, 1995, citado por Montoya, 2014) está relacionado con la motivación extrínseca, donde el colaborador le atrae lo que recibe mas no por las actividades que realiza.

### **Compromiso Normativo**

Según Montoya (2014) nos indica como un afecto de deber de los colaboradores para con la organización, siguiendo normas sociales que deben continuar para la buena marcha de la misma. Para McDonald & Makin, (2000, citado por Montoya, 2014) indica de manera referencial a la lealtad hacia la empresa, empezando desde un sentido moral, que por medio de las capacitaciones o pagos de estudios al colaborador siente reciprocidad con la empresa. Siendo así para (Arias 2001, citado por Montoya, 2014) que exista para el colaborador un compromiso hasta el termino con la organización.

### **Compromiso Afectivo**

Según Montoya (2014) es un lazo emocional que los colaboradores tienen hacia la empresa sintiéndose identificado, queriendo a si permanecer en la misma donde el lazo hace que los colaboradores disfruten y trabajen y para el beneficio de la organización. Para (Johnson & Chang, 2006, citado por Montoya, 2014) indica que está asociado con la motivación intrínseca donde el colaborador realiza sus actividades por el placer de hacerlas no para recibir ningún tipo de estímulo, viéndolo como un deseo personal de alcanzar el éxito. (Mathieu & Zajac, 1990; Meyer & Allen, 1997, citado por Montoya, 2014) indico que este tema ha tenido mucha aceptación por medio de los investigadores que han tenido una ardua y minuciosa revisión.

### **Indicadores**

Para la primera dimensión tenemos los indicadores de conciencia de costos, permanencia, identificación, sacrificio personal. Motivación extrínseca.

Para la segunda dimensión tenemos los indicadores de obligación, creencia de lealtad, reciprocidad, responsabilidad

Para la tercera dimensión tenemos los indicadores del apego emocional, motivación intrínseca, interacción

### **Escala de medición**

La escala de medición es de tipo ordinal, según coronado (2007), la escala de medición ordinal se obtiene cuando las observaciones se pueden colocar en un orden de manera relativa, en razón a las características evaluadas manifestándose los rangos de datos clasificados y establecidos conforme con las características especiales que tienen.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

La población según Ventura (2017) nos indica que es un grupo de Componentes que incluyen peculiaridades de lo cual se pretende analizar, de esa manera se garantiza las deducciones de lo que se pretenda estudiar. Para nuestra investigación la población serán los 35 empleados de la financiera crediscotia en Sullana 2021.

#### **Criterio de inclusión**

Para la muestra se incluirán a los colaboradores de crediscotia que se encuentran en planilla de la empresa.

#### **Criterio de exclusión**

Se excluirán a los colaboradores que son contratados por terceros pero que laboran para la empresa, así como los que no se encuentren en planilla.

#### **Muestra**

La muestra según López (2004) nos indica que la muestra es un subconjunto o población en la cual se llevará a cabo el estudio, es una fracción característica de la población. Existen pasos para conocer el número de elementos de la muestra y pueden ser la lógica, fórmulas y otros. Fisher y Espejo (2017 citados por UNI: Universidad Insurgentes, 2020), mencionan que las muestras finitas es posible alcanzarse, y poseen un número limitado de medidas y observaciones (más de 30 y menos de 500 000 elementos). Por ser una población pequeña, menor a 50, fueron tomados todos los elementos, la muestra estuvo constituida por los 35 colaboradores de la financiera Crediscotia, Sullana 2021. Hayes (1999 citado por Taype y Rojas 2016) menciona que la muestra censal se considera a toda la población, y se aplica cuando se necesita conocer las opiniones de los integrantes en general, así mismo cuando se tiene una base de datos con acceso fácil.

### **Muestreo**

El muestreo según Arias (2016, Carroz, Marquez y Moucharrafic, 2012) menciona que el muestreo es un proceso en el que conocemos la posibilidad que tiene cada componente para unificar la muestra. Para nuestra investigación se tomó a aquellos colaboradores que se encontraran en la planilla de la organización.

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

Las técnicas de recopilación de datos que se emplearon son las siguientes: Según Corral (2008) indican que el cuestionario es una herramienta que permite la aplicación de diversas preguntas de un tema definido del cual se está investigando, donde se requiere o se desea conocer algo en concreto.

Según Archenti (2012) citado por Katz, Seid y Abiuso (2019) definen a la encuesta como una técnica de recopilación de datos, lo cual accede a indagar temas e interrogantes de los sujetos o grupos examinados.



Para el instrumento de recopilación de datos se formularon y usaron unas encuestas que midieron las variables; tomando en cuenta a la Cultura organizacional como variable 1 y compromiso organizacional como la variable 2, para poder sustraer la información necesaria que luego será elaborada y examinada. Asimismo, se utilizó la escala de Likert.

La validez de los instrumentos de medición según Corral (2009) nos indica que la validez es considerada como una medida para nuestro instrumento, se trata de ver si lo que se midió cumple con la finalidad establecida.

La confiabilidad de un instrumento de medición según Santos (2017) nos indica que la confiabilidad es el grado de lo que se aplica al instrumento, se repita al mismo individuo, y cause los mismos efectos.

Los resultados de confiabilidad de las variables Independiente y la variable dependiente son los siguientes, para lo que se empleó la encuesta piloto a 10 colaboradores. A continuación, se muestra un resumen de los datos obtenidos en el procesamiento de la prueba piloto y del Alfa de Cronbach, teniendo como resultado para la variable I: 0.84 y para la variable D: 0.88, siendo un instrumento con valoración “Buena” y “Muy Buena” respectivamente, según Vellis 1991.

### Resultado de prueba piloto

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	SUMA
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
Sujeto 3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	44
Sujeto 4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48
Sujeto 6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	57
Sujeto 7	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	53
Sujeto 8	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	51
Sujeto 9	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
Sujeto 10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
Varianzas	0.85	0.45	0.44	0.81	0.25	0.24	0.25	0.24	0.24	0.21	0.45	0.24	

### Confiabilidad Variable Independiente

#### Estadística de fiabilidad

*Alfa de Cronbach*      *Nro. de elementos*

0.84	10
------	----

Alfa	<b>0.841299</b>
------	-----------------

k: Nro items	12
Vi: Varianza de cada ítems	4.67
Vt: Varianza total	20.41

## Confiabilidad Variable Dependiente

### Estadística de fiabilidad

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Nro. de elementos</i>
0.88	10

<b>Alfa</b>	<b>0.88415842</b>
k: Nro items	11
Vi: Varianza de cada ítems	8.72
Vt: Varianza total	44.44

### 3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se tomó en cuenta a 35 colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, los cuales comprenderán la muestra.

Más tarde, se realizó la aplicación de nuestro instrumento con el fin de recolectar los datos necesarios. De igual forma se nuestra escala tipo Likert evidenció las características como son actitudes y opiniones de los colaboradores de la financiera. Nuestro instrumento fue validado mediante el juicio de expertos para medir si cumplía con la finalidad para el cual fue realizado. Por otra parte, luego de recabar la información recogida en la aplicación de nuestro instrumento, estos fueron procesados y analizados mediante el programa de Excel y SPSS, finalmente con los resultados obtenidos se realizó las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación.

### 3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis se realizó lo siguiente

Según Gonzales (2013) señalan que la estadística descriptiva su finalidad es la de mencionar los sucesos examinados y la de describir las características de un grupo de datos que se han recolectado, brindado las evidencias.

Según Porras (2017) relata que la estadística inferencial se enfoca como objetivo principal de la estadística, ya que permite focalizar en las tomas de decisiones o ejecuciones de generalizaciones en base de las características de todas las indagaciones considerándose con la información partidaria o inconcluso.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman es una medida de asociación lineal, dependencia estadística entre dos variables. La cual es utilizada para realizar el análisis de datos.

### 3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, la encuesta se realizará a los colaboradores de la organización con su autorización anticipada, de igual forma en manera anónima. Por otro lado, se respetó a los autores de los recursos utilizados en la presente investigación, citados siguiendo el formato APA. Añadido a ello, se obtuvo el consentimiento por parte del gerente de la empresa.

## IV. Resultados

### Variable Cultura

**Tabla 01.**

Distribución de frecuencia de Cultura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	0	0.00	0.00	0.00
	Alto	35	100.00	100.00	100.00
	Total general	35	100.00	100.00	

*Tabla 1: Distribucion de frecuencia de cultura*

**Figura 01.**

## Diagrama de barras de la Variable Cultura

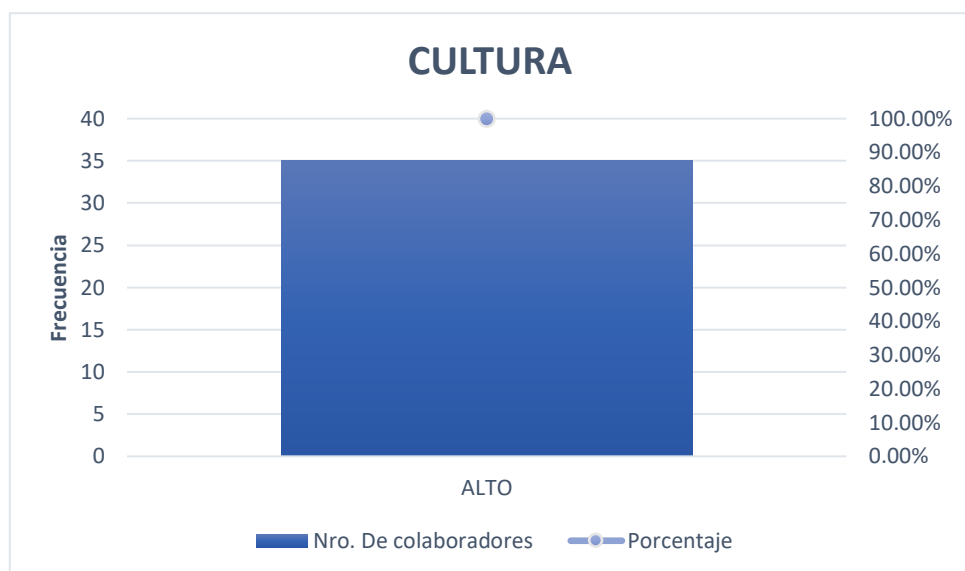


Ilustración 1: Variable Culrura

En la tabla 01, Figura 01 se observa que la variable Cultura en Crediscotia Sullana, según el resultado obtenido el 100% de los colaboradores encuestados manifiesta que tiene un nivel alto.

## Dimensión Adaptabilidad

### Tabla 02.

Distribución de frecuencia de Adaptabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	2	5.71	5.71	5.71
	Alto	33	94.29	94.29	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

Tabla 2: Disribucion de frecuencia de Adaptabilidad

### Figura 02.

Diagrama de barras de la dimensión Adaptabilidad

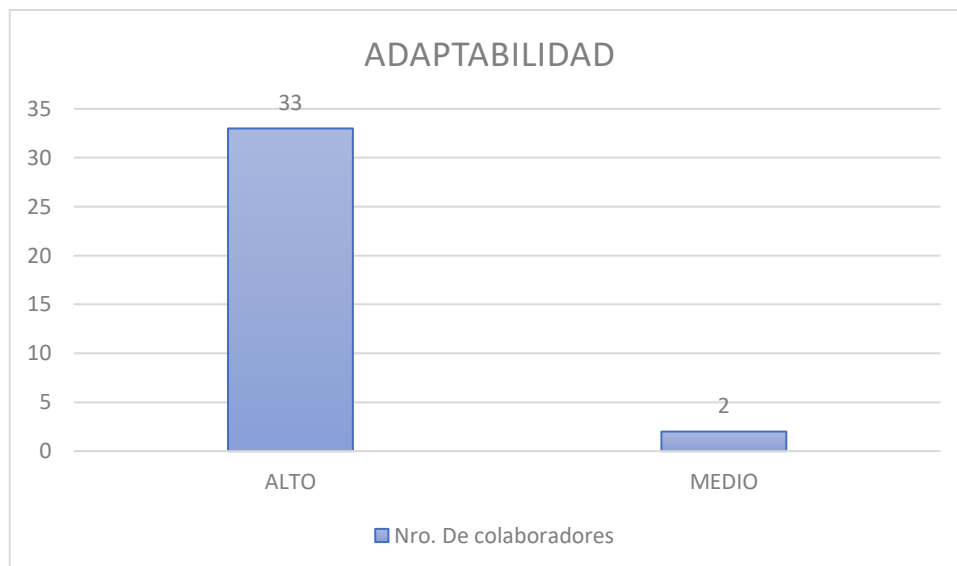


Ilustración 2: Dimensión Adaptabilidad

En la tabla 02, Figura 02 se observa que la adaptabilidad encuentra en un nivel alto, según el 94.29 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 5.71% señalaron que esta en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

### Dimensión Participación

Tabla 03.

Distribución de frecuencia de Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	1	2.86	2.86	2.86
	Alto	34	97.14	97.14	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

Tabla 3 Distribución de frecuencia de participación:

Figura 03.

Diagrama de barras de la dimensión Participación

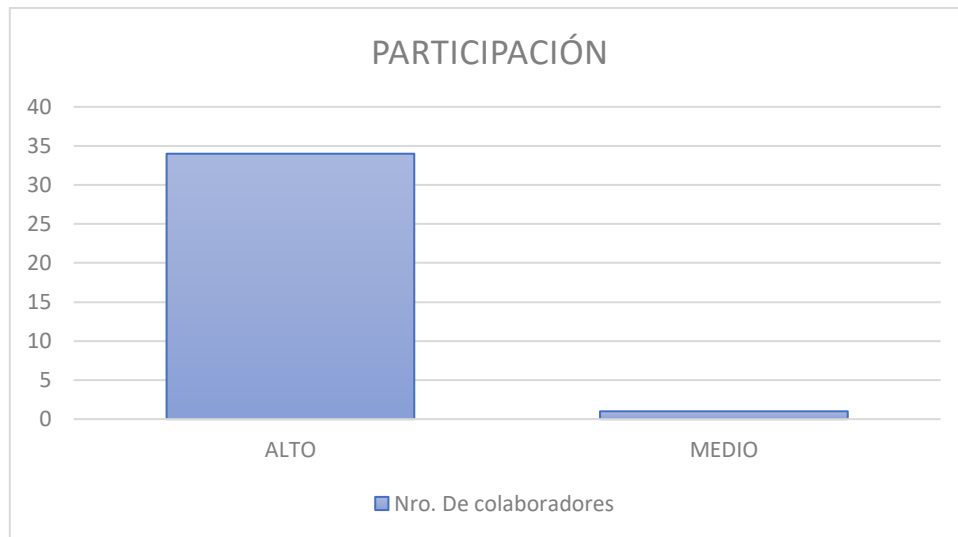


Ilustración 3: Dimensión de Participación

En la tabla 03, Figura 03 se observa que la participación se encuentra en un nivel alto, según el 97.14 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 2.86% señalaron que está en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

### Dimensión Consistencia

Tabla 04.

Distribución de frecuencia de Consistencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	2	5.71	5.71	5.71
	Alto	33	94.29	94.29	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

Tabla 4: Distribución de frecuencia de Consistencia

Figura 04.

Diagrama de barras de la dimensión Consistencia

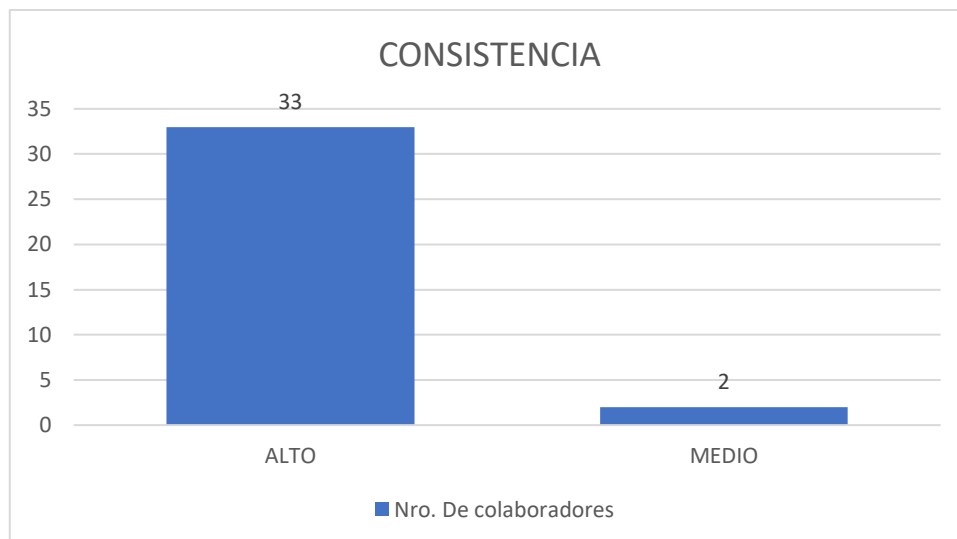


Ilustración 4: Dimensión de Consistencia

En la tabla 04, Figura 04 se observa que la consistencia se encuentra en un nivel alto, según el 94.29 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 5.71% señalaron que está en nivel medio y ninguna considero un nivel bajo.

### Variable Compromiso Organizacional

Tabla 05.

Distribución de frecuencia de Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	6	17.14	17.14	17.14
	Alto	29	82.86	82.86	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

Tabla 5: Distribución de frecuencia de Compromiso Organizacional

Figura 05.

Diagrama de barras de la Variable Compromiso Organizacional

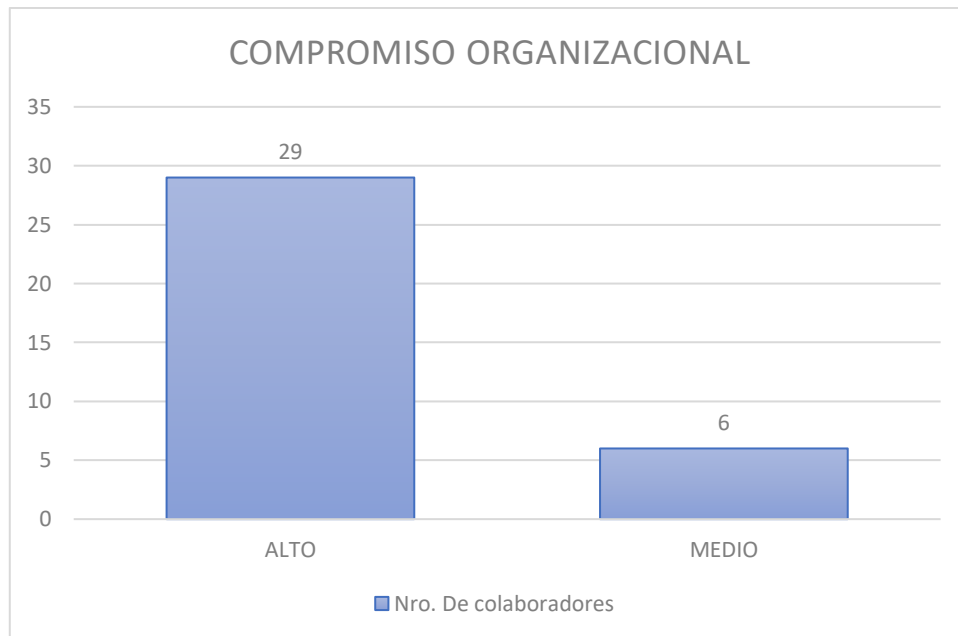


Ilustración 5: Variable de Compromiso Organizacional

En la tabla 05, Figura 05 se observa que la variable compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto, según el 82.86 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 17.14% señalaron que está en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

### Dimensión Compromiso de continuidad

**Tabla 06.**

Distribución de frecuencia de Compromiso de continuidad

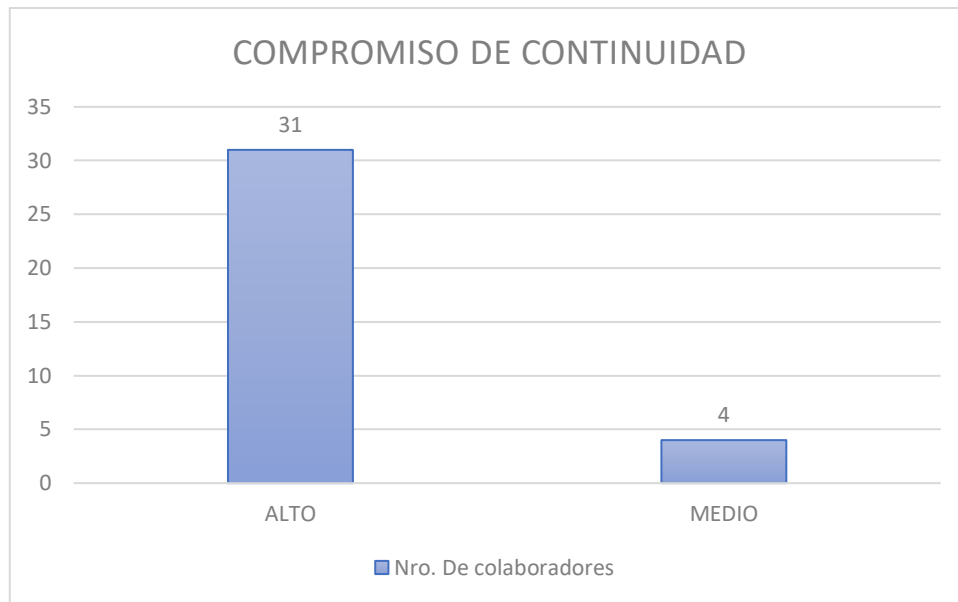
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	4	11.43	11.43	11.43
	Alto	31	88.57	88.57	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

Tabla 6: Distribución de frecuencia de Compromiso de Continuidad

**Figura 06.**

Diagrama de barras de la dimensión Compromiso de continuidad





*Ilustración 6: Dimensión de Compromiso de Continuidad*

En la tabla 06, Figura 06 se observa que el compromiso de continuidad se encuentra en un nivel alto, según el 88.57 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 11.43% señalaron que está en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

### **Dimensión compromiso normativo**

#### **Tabla 07.**

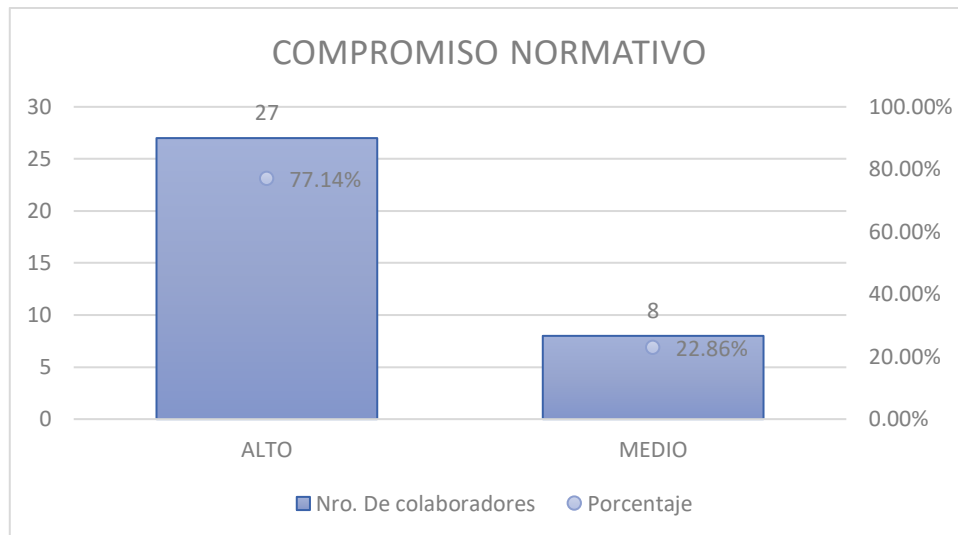
Distribución de frecuencia de compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	8	22.86	22.86	22.86
	Alto	27	77.14	77.14	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

*Tabla 7: Distribución de frecuencia de Compromiso Normativo*

#### **Figura 07.**

Diagrama de barras del compromiso normativo



*Ilustración 7: Dimensión de Compromiso Normativo*

En la tabla 07, Figura 07 se observa que la variable compromiso normativo se encuentra en un nivel alto, según el 77.14 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 22.86% señalaron que está en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

## Dimensión Compromiso Afectivo

**Tabla 08.**

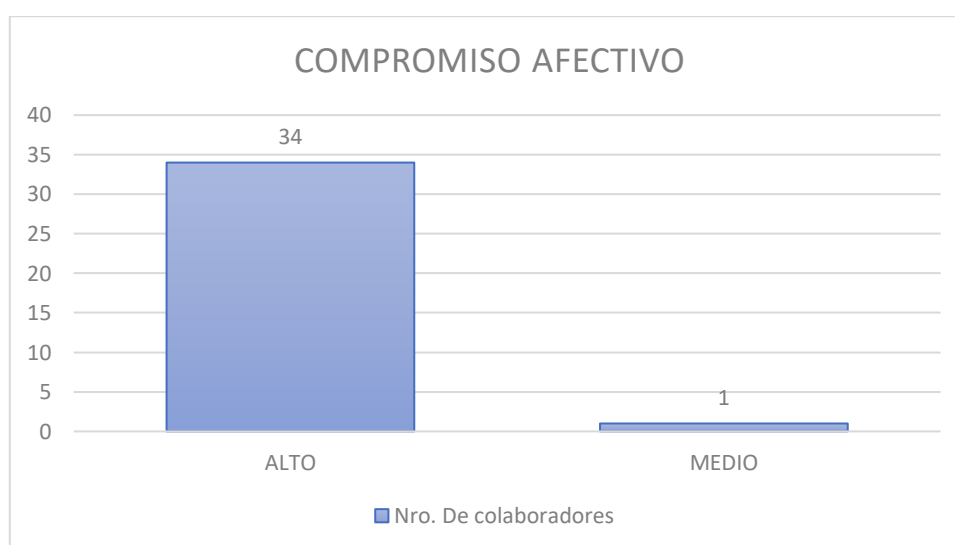
Distribución de frecuencia de Compromiso Afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje validado	Porcentaje Acumulado
Valido	Bajo	0	0.00	0.00	0.00
	Medio	1	2.86	2.86	2.86
	Alto	34	97.14	97.14	100.00
Total general		35	100.00	100.00	

*Tabla 8: Distribución de frecuencia de Compromiso Afectivo*

**Figura 08.**

Diagrama de barras de la dimensión Compromiso Afectivo



*Ilustración 8: Dimensión de Compromiso Afectivo*

En la tabla 08, Figura 08 se observa que la variable compromiso organizacional se encuentra en un nivel alto, según el 97.14 % de los colaboradores encuestados, también se aprecia que solo el 2.86% señalaron que está en nivel medio y ninguno considero un nivel bajo.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la cultura y el compromiso afectivo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021 H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la cultura y el compromiso afectivo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021

**Tabla 09.**

Correlación entre la cultura y compromiso afectivo

		CULTURA	COMPROMISO AFECTIVO
CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000	,595**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	35	35
Rho de Spearman			
COMPROMISO AFECTIVO	Coefficiente de correlación	,595**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	35	35

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

*Tabla 9: Correlación entre la Cultura y Compromiso Afectivo*

En la tabla 09 se refleja una sig. = 0,000 ≤ 0,05 de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura el compromiso afectivo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020. Asimismo, el grado de correlación fue de 595 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la cultura y el compromiso de continuidad en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020 H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la cultura y el compromiso de continuidad en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020.

**Tabla 10.**

Correlación entre la cultura y compromiso de continuidad

		CULTURA	COMPROMISO DE CONTINUIDAD
Rho de Spearman	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	,422*
		Sig. (bilateral)	,012
		N	35

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Tabla 10: Correlación entre la Cultura y Compromiso de Continuidad*

En la tabla 10 se observa una  $\text{sig.} = 0,000 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso de continuidad en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020. Asimismo, el grado de correlación fue de 422 lo que se traduce en una correlación positiva media.

**Prueba de hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación directa entre la cultura y el compromiso normativo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020.  $H_1$ : Existe relación directa entre la cultura y el compromiso normativo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021

**Tabla 11.**

Correlación entre la cultura y compromiso normativo

		CULTURA	COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Spearman	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	35
	COMPROMISO NORMATIVO	Coefficiente de correlación	,591**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35

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

*Tabla 11: Correlación entre la Cultura y Compromiso Normativo*

En la tabla 11 se muestra una  $\text{sig.} = 0,001 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso normativo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020. Asimismo, el grado de correlación fue de .591 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la Cultura y compromiso organizacional en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la Cultura y compromiso organizacional en la, Financiera Crediscotia, Sullana, 2020.

### Tabla 12.

Correlación entre la Cultura y Compromiso Organizacional

#### Correlaciones

			CULTURA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	CULTURA	Coefficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Tabla 12: Correlación entre la Cultura y Compromiso Organizacional

En la tabla 12 se refleja una  $\text{sig.} = 0,000 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso organizacional en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2020. Asimismo, el grado de correlación fue de .659 lo que se traduce en una correlación positiva considerable.

## V. Discusión

**Primera:** A consecuencia de los resultados obtenidos de la investigación respecto al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia, Sullana 2021, Para tal fin se realizó la prueba de hipótesis general en la cual el grado de relación que se obtuvo fue de .659. traduciéndose así en una correlación positiva considerable. Además, se evidencio una  $\text{sig.} = 0,000 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso organizacional en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. Dentro de los antecedentes podemos encontrar que esta investigación tiene similitud con los resultados obtenidos por Bernilla y Espinoza (2020), quienes tenían como objetivo principal precisar la relación entre la cultura organizacional y compromiso que a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman obtuvieron un valor de 0.667 que nos indica que tiene una correlación positiva moderada; cuyo nivel de significancia es de 0.000. En cuanto a los resultados obtenidos estos coinciden en que existe relación entre la cultura y compromiso organizacional. Si el compromiso organizacional se ve como una de las metas de la empresa esta se ve amparada en los conceptos de Flamholtz y Randle (2011) quienes nos señalan que la cultura organizacional se puede convertir en un activo de la empresa si es trabajada de manera correcta, logrando el éxito empresarial.

**Segunda:** Para nuestra prueba de hipótesis 1 el grado de correlación fue de .595 lo que se traduce en una correlación positiva considerable. Donde se evidencia una  $\text{sig.} = 0,000 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso afectivo en los colaboradores de la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. Los resultados obtenidos los podemos comparar con la investigación realizada por Linares (2017) donde una de sus hipótesis busca que existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el compromiso afectivo en los trabajadores de la empresa Unimaq SA, los resultados obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman donde su coeficiente de correlación arrojo ( $r=0.539$ ) lo que indicaba que existía una correlación fuerte moderada, así como para  $P= 0,000$  lo que daba como consecuencia que la relación es significativa al

95% con lo que finalmente se aceptó la hipótesis dada por el investigador. Los resultados obtenidos en nuestra investigación nos indican que existe relación directa entre la cultura y el compromiso afectivo en los colaboradores de la financiera Crediscotia, esto se apoya en lo dicho por Bayon (2019) donde expresa que la cultura organizacional desarrolla determinados pensamientos y actitudes en los colaboradores de una empresa, así como también lo desarrollado por Hurtado (2017) el cual nos indica que el compromiso en los colaboradores manifiesta un grado de fidelidad y compromiso hacia la empresa, donde la cultura de la organización hace que se genere ese lazo entre las metas personales de los colaboradores y las metas de la empresa que finalmente hace sentir a los colaboradores satisfechos.

**Tercera:** En la hipótesis 2 el grado de correlación fue de 422 lo que se traduce en una correlación positiva media, donde se observa una  $\text{sig.} = 0,000 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso de continuidad en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. Relacionando nuestros resultados con los antecedentes descritos en esta investigación estos coinciden con los resultados obtenidos por Orillo (2019) quien en una de sus hipótesis específicas buscaba la existencia de la relación entre el compromiso continuo y el nivel de cultura organizacional de los colaboradores de la Municipalidad provincial del Callao quien con un nivel de significancia del 0.95 y la determinación Chi cuadrado de tabla:  $X^2$  tabla con  $\alpha = 0.05$  y grados de libertad (Gl) = 6.  $X^2 = 12,5916$  pudo demostrar la existencia de la relación planteada. Es así que al igual que lo descrito anteriormente nuestros resultados se apoyan en bases conceptuales como lo descrito por Romero (2017) que nos señala que la cultura organizacional guarda una estrecha relación con lo expresado por cada colaborador, del mismo modo (Arias 2001, citado por Montoya, 2014) muestra al compromiso de continuidad como una actitud que adopta el colaborador frente a las oportunidades limitadas de encontrar un nuevo trabajo y finalmente lo dicho por Cuenca y López (2020) donde señalan que la cultura organizacional es uno de los factores que intervienen en los resultados de una empresa.

**Cuarta:** Para nuestra hipótesis 3 el grado de correlación fue de .591 lo que se traduce en una correlación positiva considerable. Donde se evidencia una  $\text{sig.} =$



$0,001 \leq 0,05$  de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, si existe relación directa entre la cultura y el compromiso normativo en la Financiera Crediscotia, Sullana, 2021. En cuanto a los resultados obtenidos para la hipótesis específica 3 donde interviene el compromiso normativo podemos compararlo con lo hallado por Castillo (2020) en su investigación quien obtuvo como resultado que existe una correlación positiva moderada, mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.668 lo que indica que hay una relación directa entre el compromiso normativo y la cultura organizacional. Estos resultados se apoyan conceptualmente en lo dicho por Montoya (2014) donde indica que el compromiso normativo son normas sociales que se deben seguir para la buena marcha de la organización y esta es acogida con un deber por parte de los colaboradores.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera.** Siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura y el compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021 mediante los resultados obtenidos se establece que hay una correlación positiva considerable a través del Rho Spearman 0.659 y con un nivel de significancia de 0,000. Lo que nos indica que en la Financiera crediscotia entre mejor se desarrolle la cultura mejor será el compromiso organizacional por parte los colaboradores. Lo que concluye que la cultura tiene relación con el compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021.

**Segunda.** En relación con el objetivo específico, determinar la relación que existe entre la cultura y el compromiso afectivo de los colaboradores de la financiera Crediscotia, 2021 mediante los resultados obtenidos se establece que hay una relación positiva considerable a través del Rho Spearman 0.595 y con un nivel de significancia de 0,000. Lo que se traduce que en la financiera Crediscotia entre mejor se desarrolle la cultura mejorará el compromiso afectivo de los colaboradores de la financiera. Lo que concluye que la cultura tiene

relación con el compromiso afectivo de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021.

**Tercera.** En relación con el objetivo específico, determinar la relación que existe entre la cultura y el compromiso de continuidad de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021, mediante los resultados obtenidos se establece que hay una relación positiva media a través del Rho Spearman de 0.422 y un nivel de significancia de 0,000. Lo que nos indica que entre mejor se desarrolle la cultura entre los colaboradores habrá un mayor compromiso organizacional. Lo que concluye que el compromiso de continuidad guarda relación con la cultura organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021

**Cuarta.** En relación con el objetivo específico, determinar la relación que existe entre la cultura y el compromiso normativo de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021, mediante los resultados obtenidos se establece que hay una relación positiva considerable a través del Rho Spearman de 0.591 y un nivel de significancia de 0.000. Lo que nos indica que entre mejor se desarrolle la cultura mejor será el compromiso normativo entre los colaboradores. Lo que concluye que el compromiso normativo guarda relación con la cultura organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia Sullana, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda a los gerentes de la empresa seguir manteniendo una buena cultura organizacional ya que esto refuerza el compromiso de los colaboradores con la empresa. Utilizando acciones como implementar una política de puertas abiertas, lo que despertará en los empleados una comunicación sociable y receptiva que fomente una discusión libre ante los niveles jerárquicos. El escuchar a sus colaboradores les permitirá tener una mayor productividad generando a si un sentido de pertenencia con la organización. A la sociedad empresarial se recomienda también fortalecer la cultura organizacional dentro de sus instituciones ya que teóricamente se sabe que una cultura organizacional fortalecida contribuye al compromiso de los

colaboradores y esto hace que sea fácil el logro de los objetivos empresariales lo cual mediante nuestra investigación se ha comprobado en base a los resultados obtenidos.

**Segunda:** De igual manera se sugiere seguir manteniendo una cultura llena de ideas y valores que les permitan a los colaboradores afianzar su cultura de una manera alineada a las estrategias de la organización y así poder mejorar en nivel del compromiso de continuidad del personal. Así mismo realizar un plan que permita brindarle a los gerentes un trabajo de manera empírica donde se puedan ver las experiencias de cada uno donde se demuestra la lealtad y la reciprocidad con la empresa.

**Tercera:** Se recomienda seguir realizando capacitaciones que brinden una mayor educación y orientación al colaborador teniendo así una amplia enseñanza de cada norma y regla de la empresa lo cual ayudará a mantener un buen nivel del compromiso normativo, donde permitirá ver el comportamiento y el apego del personal en un sentido de lealtad que se expresa mediante un afecto de deber que se tiene que cumplir con la organización.

**Cuarta:** así mismo se recomienda seguir teniendo una cultura más fluida que nos permita originar cambios positivos tanto en el desempeño como en las actitudes del personal de trabajo y así poder perfeccionar el compromiso afectivo, teniendo en cuenta todos los niveles organizacionales que permita dar a conocer el compromiso afectivo que se tiene con la empresa. finalmente se sugiere a los investigadores continuar con las investigaciones de dicho tema en otras organizaciones financieras, quizás con nuevas dimensiones lo cual nos permitirá tener un mayor alcance acerca de cómo se está llevando la cultura y el compromiso organizacional en este tipo de instituciones ya que es muy importante para el desarrollo de las actividades.

## REFERENCIAS

- A Hadi Arifina, J. S. (2019). The Role of Organizational Culture in the Relationship of Personality and Organization Commitment on Employee Performance . *International Journal of Innovation, Creativity and Change*.
- Acquah, H. E., Sarkodie, N. A., Baffoe, E., Lennox, A., Amon, D. B., & Nunoo, J. (2020). Influence of Organisational Culture on Employee Commitment: Evidence from Environmental Protection Agency in Ghana. *International Journal of Technology and Management Research* 5, 45-57.
- ANTONIO, G. M. (2018). COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE CHICLAYANO, 2018. *COMPROMISO ORGANIZACIONAL BASADO EN EL MODELO DE MEYER Y ALLEN EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO DE CHICLAYANO, 2018*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo.
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis. *Guía para la elaboración*. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577, Arequipa.
- Barriga, O. A., & Henriquez, A, G. (2007). *La relación unidad de análisis-unidad de observación: una ampliación de la noción de la matriz de datos de propuesta por samaja*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires .
- Bayón Perez, Y. (2019). *Cultura Empresarial*. España: Elearnings S.L.
- Becerra Alvarado , M. A., & Cánova Espinoza, F. A. (s.f.). *La cultura organizacional como factor influyente en la motivación laboral en los colaboradores de las sucursales de Miraflores de la cadena de hoteles Casa Andina, Lima, 2017*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas , Lima.
- Bernilla Carlos, J. F., & Espinoza Quiroz, G. A. (s.f.). *Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020*. Universidad César Vallejo, Lima.

- Carolina, L. R. (2017). Cultura organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A, Ate 2017. *Cultura organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Unimaq S.A, Ate 2017*. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA.
- Cobbinah, E., GodfredNiiTackie-Otoo, & Ayensu, S. B. (2020). The Effect of Organizational Culture on Job Performance: The Intervening Role of Organizational Commitment . *International Journal of Scientific and Research Publications, vol10*.
- Cuenca Galarza, R. X., & López Paredes, H. A. (2020). *Estudio de la gestión del compromiso y cultura organizacional de FLACSO*. Ecuador : Podium, (37).
- De La Torre Iparraguirre , L. M., & Afan Bustamante, K. T. (s.f.). CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DEL DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU 2016. *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DEL DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU 2016*. UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA, Lima.
- De la Torre Iparraguirre, L. M., & Themme-Afan Bustamante, K. (s.f.). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ 2016*. UNIVERSIDAD SAN IGNASIO DE LOYOLA, LIMA.
- Eumelia, G. M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: UNIVERSIDAD EAFIT.
- Fernando, B. C., & Espinoza Quiroz , G. A. (2020). Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020. *Cultura organizacional y compromiso en la Corporación American Racks S.A., Comas, 2020*. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, LIMA.

- Ghinea, V. M., & BRĂȚIANU, C. (2012). *ORGANIZATIONAL CULTURE MODELING*. Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society .
- Gomez Gastelum, R. (2007). *Comunicación y Cultura Organizacional en las empresas Chinas y Japonesas*. Eumed.
- Guevara tejada , P. S. (2020). Gestión directiva y compromiso laboral en docentes de una institución educativa del Callao. *Gestión directiva y compromiso laboral en docentes de una institución educativa del Callao*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernández Bonilla, B. E., Ruiz Reynoso, A. M., Ramírez Cortés, V., Sandoval Trujillo, S. J., & Méndez Guevara, L. C. (2018). *Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional*. Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo.
- Huma Abid, A., Mehmood, H., & Muhammad Shahnawaz , A. (2014). *Impact of Organizational Culture on Organizational Commitment*. European Journal of Business and Management, Pakistan.
- Hurtado Arrieta, M. F. (s.f.). *Bases conceptuales del compromiso organizacional. Una visión de implicación, según Meyer y Allen, y su medición en dos empresas del sector retail de Piura*. UNIVERSIDAD DE PIURA, Piura.
- Iqball, S., Yun, T. H., Akhtar, S., & Ankomah, F. Y. (2020). IMPACTS OF HR PRACTICES ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL CULTURE. *Journal of Asian Business Strategy*, 13-25.
- Jigjiddorj, S., & Zanabazar, A. (2020). Relationship Between Organizational Culture, Employee. *SHS Web of Conferences* 90.
- Khalili, M. (2014). *A study on relationship between organizational culture and organizational commitment*. Tehran: Management Science Letters .
- López, P. L. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO* . Cochabamba: Punto Cero.

- Luis, V. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *CARTA AL EDITOR*, 43.
- Magaly, O. B. (2019). "La cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019". *"La cultura organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Callao, 2019"*. UNIVESIDAD CÉSAR VALLEJO, CALLAO.
- Marcelo, M. G. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Cordoba: Brujas.
- María, H. A. (2017). BASES CONCEPTUALES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. UNA VISIÓN DE IMPLICACIÓN, SEGUN MEYER Y ALLEN, Y SU MEDICIÓN EN DOS EMPRESAS DEL SECTOR RETAIL DE PIURA. *BASES CONCEPTUALES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. UNA VISIÓN DE IMPLICACIÓN, SEGUN MEYER Y ALLEN, Y SU MEDICIÓN EN DOS EMPRESAS DEL SECTOR RETAIL DE PIURA*. Universidad De Piura, Piura.
- MITIĆ, S., VUKONJANSKI, J., TEREK, E., Gligorović, B., & ZORIĆ, K. (2016). *ORGANIZATIONAL CULTURE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: SERBIAN CASE*. SERBIA: JOURNAL OF ENGINEERING MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS.
- NEELAM, N., BHATTACHARYA, S., SINHA, V., & TANKSALE, D. (2014). Organizational Culture as a Determinant of Organizational Commitment: What Drives IT Employees in India? . *Global Business and Organizational Excellence*, 62-74.
- Nguyen, V. T., Siengthai, S., Swierczek, F., & Bamel, U. K. (2019). *The effects of organizational culture and commitment on employee innovation: evidence from Vietnam's IT industry*. JOURNAL OF ASIA BUSINESS STUDIES.
- Patricio, D. N. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago: RIL.
- Polo Vargas , J. D., Fernandez Rios, M., Bargsted, M., Ferguson Fama, L., & Rojas Santiago, M. (2017). The relationship between organizational

- commitment and life satisfaction: The mediation of employee engagement. *Universia Bussines Review*.
- Romero Rojas, Y. Y. (s.f.). *Cultura Organizacional y Compromiso Organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA .
- Saha, S., & Kumar, S. P. (2018). Organizational culture as a moderator between affective commitment and job satisfaction: Empirical evidence from Indian public sector enterprises". *International Journal of Public Sector Management, Vol. 31*, 184-206.
- Sarhana, N., Harbb, A., Shrafata, F., & Alhusbana, M. (2019). The effect of organizational culture on the organizational commitment: Evidence from hotel in-dustry. *Management Science Letters* .
- Serpian, Bambang, S., & Nayati, U. H. (2016). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, AND INTENTION TO LEAVE . *RJOAS*.
- SHEEN, R. (2018). *La Cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial* . Lima.
- Tinoco Gómez, O., Quispe Atúncar, C., & Beltrán Saravia, V. (2014). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/307180469\\_Cultura\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_la\\_facultad\\_de\\_Ingenieria\\_Industrial\\_en\\_el\\_marco\\_de\\_la\\_acreditacion\\_universitaria/fulltext/57c4577608aee465796c1e4a/Cultura-organizacional-y-satisfaccion-l](https://www.researchgate.net/publication/307180469_Cultura_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_la_facultad_de_Ingenieria_Industrial_en_el_marco_de_la_acreditacion_universitaria/fulltext/57c4577608aee465796c1e4a/Cultura-organizacional-y-satisfaccion-l)
- Velasquez Zaldivar, R., & Lao León, Y. O. (2019). *Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas* . Cuba: Ingeniería Industrial/ISSN.
- zczepańska-Woszczyńska, K. (2014). THE IMPORTANCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE FOR INNOVATION IN THE COMPANY. *Forum Scientiae Oeconomia* .



## ANEXOS

### Anexo1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### Operacionalización Variable 1

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Cultura Organizacional</b>	La cultura organizacional es una forma de vida, un sistema de creencias, valores y principios, y como se relaciona e interactúa con el entorno organizacional (Chiavenato, 1998)	La variable cultura organizacional se operacionalizará de acuerdo a las dimensiones que se obtuvieron del modelo de Daniel R. Denison.	Adaptabilidad	Aprendizaje Organizacional	5= Siempre 4=Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
				Orientación al cliente	
				Orientación al cambio	
				Innovación	
			Participación	Empowerment	
				Orientación al equipo	
				Capacidad de desarrollo	
				Liderazgo directivo	
			Consistencia	Valores centrales	
				Acuerdos	
				Coordinación e integración	
				Procesos y procedimientos	

## Operacionalización Variable 2

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Compromiso Organizacional</b>	El compromiso organizacional es un componente inevitable, es un recurso indispensable y vital para lograr tener colaboradores totalmente comprometidos lo cual permitirá llegar al éxito, lo que les permitirá poder perdurar en su centro de trabajo que aquellos que no están al 100% comprometidos. la gestión humana y gracias a las nuevas tecnologías y al avance de la ciencia, hace ineludible tomar personas enormemente comprometidas con la organización, que puedan ayudar al logro de los objetivos y metas de la misma. (Báez, Zayas, Velásquez, Lao, 2018)	La variable compromiso organizacional se operacionalizará teniendo en cuenta las dimensiones que se obtuvieron de acuerdo al modelo teórico del compromiso organizacional Meyer y Allen 1991 citado por Reig, López, Clemente 2016, donde se definieron como dimensiones el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.	Compromiso de Continuidad	Conciencia de costos	5= Siempre 4=Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
				Identificación	
				Permanencia	
				Motivación extrínseca	
			Compromiso Normativo	obligación	
				Creencia de lealtad	
				Reciprocidad	
			Compromiso Afectivo	Responsabilidad	
				Motivación	
				Interacción	

## Anexo 2. MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENSIÓN DE DATOS

### Matriz de evaluación del instrumento variable 1

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>	Adaptabilidad	Aprendizaje Organizacional	Usted visualiza las fallas que se presentan en los procesos como una oportunidad para aprender.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		Orientación al cliente	Todas las decisiones se orientan hacia el cliente.				
		Orientación al cambio	La forma de hacer los procesos es muy flexible y está orientada al cambio.				
		Innovación	Continuamente se adoptan nuevas maneras de realizar el trabajo				
	Participación	Empowerment	La mayoría de los empleados se involucran activamente en su trabajo.				
		Orientación al equipo	Las tareas se realizan orientadas al equipo de trabajo más que a la jerarquía.				
		Capacidad de desarrollo	La autoridad se delega para que las personas puedan actuar con autonomía.				
		Liderazgo directivo	El liderazgo del Directivo produce un impacto positivo.				
	Consistencia	Valores centrales	Los valores claros y consistentes y gobiernan las prácticas empresariales.				
		Acuerdos	Es fácil obtener consenso, incluso con problemas difíciles de solucionar. Los acuerdos tomados en consenso son fáciles de solucionar.				
		Coordinación e integración	El personal coordina y se integra en las diferentes áreas de la organización.				
		Procesos y procedimientos	Los procedimientos de la organización son fáciles de coordinar en las diferentes áreas de la empresa.				

### Matriz de evaluación del instrumento variable 2

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso de Continuidad	Conciencia de costos	La remuneración que se percibe motiva a continuar en la organización.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca			
		Identificación	Me siento identificado con la organización.				
		Permanencia	Durante la permanencia en la empresa se labora con optimismo en función a los objetivos organizacionales.				
		Motivación extrínseca	Las motivaciones extrínsecas que ofrece la empresa comprometen a continuar laborando en la organización.				
	Compromiso Normativo	Obligación	Es obligatorio seguir trabajando con los jefes actuales.				
		Creencia de lealtad	Las normas de la organización dirigen mi comportamiento en la empresa generando lealtad.				
		Reciprocidad	Considero que la empresa responde recíprocamente al trabajo realizado.				
		Responsabilidad	Considero responsables a las personas que trabajan alrededor de mi área de trabajo.				
	Compromiso Afectivo	Motivación	Las capacitaciones motivan a todo el personal a mejorar su desempeño.				
		Deseo personal	La organización contribuye en alcanzar los intereses personales.				
		Interacción	Existe interacción entre los jefes y los colaboradores de la organización.				



### Anexo 3. Autorización de la empresa

#### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Carlo Mario Sanchez Mauricio,

identificado con DNI 03670776, en mi calidad de Gerente de agencia del área de Negocios Consumo,  
de la empresa Crediscotia Financiera  
con R.U.C N° 20255993225, ubicada en la ciudad de Sullana

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Mauro Marlo Cuchicho Navarro, identificado con DNI N° 45002734, y a la señora Katterine Mercedes Carmen Farfán, identificada con DNI N° 47674870 quienes se encuentran cursando el IX ciclo la carrera profesional Administración de Empresas, en la Universidad Cesar Vallejo, para que realice investigación en la entidad "FINANCIERA CREDISCOTIA AGENCIA SULLANA", además que para que aplique el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, para optar al grado de Licenciado.

CARLO MARIO SANCHEZ MAURICIO  
Gerente de Agencia

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 03670776

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante

DNI: 45002734

Firma del Estudiante

DNI: 47674870

## Anexo 4. Validez

### Validación por expertos

N°	Especialista	Grado	Resultado
1	Luis Ángel Castro Aguirre	Mgtr	Aplicable
2	Jorge Arturo Zapana Ruiz	Mgtr	Aplicable

### Validación de experto 1

Piura, 21 de junio del 2021

Estimado Mg.: Luis Ángel Castro Aguirre

Aprovechamos la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada: "**Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera CrediScotia, Sullana, 2021**". Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

Por lo consiguiente, la solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. Así mismo, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de

usted,

Atentamente,



Katterine Mercedes Carmen Farfán  
DNI: 47674870



Mauro Marlón Cuchicho Navarro  
DNI: 45002734

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

Título de la investigación: "Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: - Carmen Farfán Katterine Mercedes (ORCID: 0000-0002-9619-6372) - Cuchicho Navarro Mauro Marlo (ORCID: 0000-0002-0511-7190)								
Apellidos y nombres del experto: Castro Aquirre Luis Angel								
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS A EVALUAR		ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptabilidad	Aprendizaje Organizacional	Usted visualiza las fallas que se presentan en los procesos como una oportunidad para aprender.		5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
		Orientación al cliente	Todas las decisiones se orientan hacia el cliente.			X		
		Orientación al cambio	La forma de hacer los procesos es muy flexible y está orientada al cambio.			X		
		Innovación	Continuamente se adoptan nuevas maneras de realizar el trabajo			X		
	Participación	Empowerment	La mayoría de los empleados se involucran activamente en su trabajo.			X		
		Orientación al equipo	Las tareas se realizan orientadas al equipo de trabajo más que a la jerarquía.			X		
		Capacidad de desarrollo	La autoridad se delega para que las personas puedan actuar con autonomía.			X		
	Consistencia	Liderazgo directivo	El liderazgo del Directivo produce un impacto positivo.			X		
		Valores centrales	Los valores claros y consistentes gobiernan las prácticas empresariales.			X		
		Acuerdos	Es fácil obtener consenso, incluso con problemas difíciles de solucionar. Los acuerdos tomados en consenso son fáciles de solucionar.			X		
		Coordinación e integración	El personal coordina y se integra en las diferentes áreas de la organización.			X		
			Procesos y procedimientos	Los procedimientos de la organización son fáciles de coordinar en las diferentes áreas de la empresa.		X		
Firma del experto:			Fecha 20/10/2021					

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

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

Título de la investigación: "Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: - Carmen Farfán Katterine Mercedes (ORCID: 0000-0002-9619-6372) - Cuchicho Navarro Mauro Marlo (ORCID: 0000-0002-0511-7190)								
Apellidos y nombres del experto: Castro Aquirre Luis Angel								
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS A EVALUAR		ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso de Continuidad	Conciencia de costos	La remuneración que se percibe motiva a continuar en la organización.		5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
		Identificación	Me siento identificado con la organización.			X		
		Permanencia	Durante la permanencia en la empresa se labora con optimismo en función a los objetivos organizacionales.			X		
		Motivación extrínseca	Las motivaciones extrínsecas que ofrece la empresa comprometen a continuar laborando en la organización.			X		
	Compromiso Normativo	Obligación	Es obligatorio seguir trabajando con los jefes actuales.			X		
		Creencia de lealtad	Las normas de la organización dirigen mi comportamiento en la empresa generando lealtad.			X		
		Reciprocidad	Considero que la empresa responde recíprocamente al trabajo realizado.			X		
	Compromiso Afectivo	Responsabilidad	Considero responsables a las personas que trabajan alrededor de mi área de trabajo.			X		
		Motivación	Las capacitaciones motivan a todo el personal a mejorar su desempeño.			X		
		Deseo personal	La organización contribuye en alcanzar los intereses personales.			X		
		Interacción	Existe interacción entre los jefes y los colaboradores de la organización.		X			
Firma del experto:			Fecha 20/10/2021					

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



## Validación de experto 2

Piura, 07 de julio del 2021

Estimado Mg.: Jorge Arturo Zapana Ruiz

Aprovechamos la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada: "**Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de la financiera CrediScotia, Sullana, 2021**". Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

Por lo consiguiente, la solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. Así mismo, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de

usted,

Atentamente,

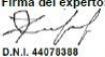


Katterine Mercedes Carmen Farfán  
DNI: 47674870



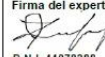
Mauro Marlon Cuchicho Navarro  
DNI: 45002734

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

Título de la investigación: "Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: - Carmen Farfán Katterine Mercedes (ORCID: 0000-0002-9619-6372) - Cuchicho Navarro Mauro Marlo (ORCID: 0000-0002-0511-7190)								
Apellidos y nombres del experto: Zapana Ruiz Jorge Arturo								
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS A EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptabilidad	Aprendizaje Organizacional	Usted visualiza las fallas que se presentan en los procesos como una oportunidad para aprender.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
		Orientación al cliente	Todas las decisiones se orientan hacia el cliente.		X			
		Orientación al cambio	La forma de hacer los procesos es muy flexible y está orientada al cambio.		X			
		Innovación	Continuamente se adoptan nuevas maneras de realizar el trabajo		X			
	Participación	Empowerment	La mayoría de los empleados se involucran activamente en su trabajo.			X		
		Orientación al equipo	Las tareas se realizan orientadas al equipo de trabajo más que a la jerarquía.			X		
		Capacidad de desarrollo	La autoridad se delega para que las personas puedan actuar con autonomía.			X		
	Consistencia	Liderazgo directivo	El liderazgo del Directivo produce un impacto positivo.			X		
		Valores centrales	Los valores claros y consistentes gobiernan las prácticas empresariales.			X		
		Acuerdos	Es fácil obtener consenso, incluso con problemas difíciles de solucionar. Los acuerdos tomados en consenso son fáciles de solucionar.			X		
		Coordinación e integración	El personal coordina y se integra en las diferentes áreas de la organización.			X		
		Procesos y procedimientos	Los procedimientos de la organización son fáciles de coordinar en las diferentes áreas de la empresa.			X		
Firma del experto:  D.N.I. 44078388 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZAPANA RUIZ JORGE ARTURO			Fecha 20/10/2021					

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

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

Título de la investigación: "Cultura y compromiso organizacional en los colaboradores de Financiera Crediscotia Sullana, 2021								
Apellidos y nombres de los investigadores: - Carmen Farfán Katterine Mercedes (ORCID: 0000-0002-9619-6372) - Cuchicho Navarro Mauro Marlo (ORCID: 0000-0002-0511-7190)								
Apellidos y nombres del experto: Zapana Ruiz Jorge Arturo								
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTOS A EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO		
			ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Compromiso de Continuidad	Conciencia de costos	La remuneración que se percibe motiva a continuar en la organización.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X			
		Identificación	Me siento identificado con la organización.		X			
		Permanencia	Durante la permanencia en la empresa se labora con optimismo en función a los objetivos organizacionales.		X			
		Motivación extrínseca	Las motivaciones extrínsecas que ofrece la empresa comprometen a continuar laborando en la organización.		X			
	Compromiso Normativo	Obligación	Es obligatorio seguir trabajando con los jefes actuales.			X		
		Creencia de lealtad	Las normas de la organización dirigen mi comportamiento en la empresa generando lealtad.			X		
		Reciprocidad	Considero que la empresa responde recíprocamente al trabajo realizado.			X		
	Compromiso Afectivo	Responsabilidad	Considero responsables a las personas que trabajan alrededor de mi área de trabajo.			X		
		Motivación	Las capacitaciones motivan a todo el personal a mejorar su desempeño.			X		
		Deseo personal	La organización contribuye en alcanzar los intereses personales.			X		
		Interacción	Existe interacción entre los jefes y los colaboradores de la organización.		X			
Firma del experto:  D.N.I. 44078388 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZAPANA RUIZ JORGE ARTURO			Fecha 20/10/2021					

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

**Anexo 5. Confiabilidad**

## Confiabilidad Variable 1

Resultado de la variable Cultura Organizacional

### Estadística de fiabilidad

*Alfa de cronbach*      *Nro. de elementos*

	0.84		10										
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	SUMA
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
Sujeto 3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	44
Sujeto 4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	48
Sujeto 6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	57
Sujeto 7	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	53
Sujeto 8	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	51
Sujeto 9	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	56
Sujeto 10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
Varianzas	0.85	0.45	0.44	0.81	0.25	0.24	0.25	0.24	0.24	0.21	0.45	0.24	

Alfa	<b>0.841299</b>
k: Nro items	12
Vi: Varianza de cada items	4.67
Vt: Varianza total	20.41

## Confiabilidad Variable 2

Resultado de la variable Compromiso organizacional

### Estadística de fiabilidad

*Alfa de cronbach*      *Nro. de elementos*

	0.88	10
--	------	----

Alfa	<b>0.88415842</b>
k: Nro items	11
Vi: Varianza de cada items	8.72
Vt: Varianza total	44.44

## ANEXO 06. Análisis de los resultados

### Variable Cultura

N°	Dimensión 1												Dimensión 2		Dimensión 3		Variable			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	ADAPTABILIDAD	NIVEL	PARTICIPACIÓN	NIVEL	CONSISTENCIA	NIVEL	CULTURA	NIVEL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	48	ALTO
2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	56	ALTO
3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	12	MEDIO	16	ALTO	16	ALTO	44	ALTO
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	17	ALTO	17	ALTO	17	ALTO	51	ALTO
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	16	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	48	ALTO
6	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	19	ALTO	19	ALTO	19	ALTO	57	ALTO
7	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	17	ALTO	18	ALTO	18	ALTO	53	ALTO
8	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	16	ALTO	17	ALTO	18	ALTO	51	ALTO
9	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	19	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	56	ALTO
10	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	59	ALTO
11	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	20	ALTO	17	ALTO	18	ALTO	55	ALTO
12	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	19	ALTO	16	ALTO	18	ALTO	53	ALTO
13	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	19	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	56	ALTO
14	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	20	ALTO	17	ALTO	18	ALTO	55	ALTO
15	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	18	ALTO	16	ALTO	19	ALTO	53	ALTO
16	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	15	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	52	ALTO
17	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	16	ALTO	15	ALTO	15	ALTO	46	ALTO
18	3	3	5	5	3	2	4	5	4	5	5	4	16	ALTO	14	MEDIO	18	ALTO	48	ALTO
19	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	17	ALTO	20	ALTO	17	ALTO	54	ALTO
20	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	17	ALTO	17	ALTO	19	ALTO	53	ALTO
21	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	18	ALTO	19	ALTO	17	ALTO	54	ALTO
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	19	ALTO	19	ALTO	19	ALTO	57	ALTO
23	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	16	ALTO	19	ALTO	17	ALTO	52	ALTO
24	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	16	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	53	ALTO
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	16	ALTO	15	ALTO	16	ALTO	47	ALTO
26	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	17	ALTO	18	ALTO	13	MEDIO	48	ALTO
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	59	ALTO
28	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	17	ALTO	18	ALTO	19	ALTO	54	ALTO
29	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	15	ALTO	20	ALTO	18	ALTO	53	ALTO
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	60	ALTO
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	60	ALTO
32	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	17	ALTO	18	ALTO	17	ALTO	52	ALTO
33	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	4	3	14	MEDIO	16	ALTO	16	ALTO	46	ALTO
34	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	4	16	ALTO	20	ALTO	14	MEDIO	50	ALTO
35	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	19	ALTO	18	ALTO	20	ALTO	57	ALTO

## Variable Compromiso organizacional

N°	Dimensión 1											Dimensión 2		Dimensión 3		Variable			
	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	COMPROMISO DE CONTINIDAD	NIVEL	COMPROMISO NORMATIVO	NIVEL	COMPROMISO AFECTIVO	NIVEL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	NIVEL
1	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	15	ALTO	13	MEDIO	12	ALTO	40	MEDIO
2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	18	ALTO	18	ALTO	15	ALTO	51	ALTO
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	13	MEDIO	13	MEDIO	10	ALTO	36	MEDIO
4	3	4	4	4	1	4	3	2	4	4	5	15	ALTO	10	MEDIO	13	ALTO	38	MEDIO
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	20	ALTO	19	ALTO	11	ALTO	50	ALTO
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	55	ALTO
7	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	19	ALTO	15	ALTO	12	ALTO	46	ALTO
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	20	ALTO	19	ALTO	12	ALTO	51	ALTO
9	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	17	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	52	ALTO
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	55	ALTO
11	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	19	ALTO	19	ALTO	13	ALTO	51	ALTO
12	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	15	ALTO	19	ALTO	13	ALTO	47	ALTO
13	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	19	ALTO	18	ALTO	13	ALTO	50	ALTO
14	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	19	ALTO	18	ALTO	14	ALTO	51	ALTO
15	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	20	ALTO	17	ALTO	14	ALTO	51	ALTO
16	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	14	MEDIO	14	MEDIO	12	ALTO	40	MEDIO
17	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	19	ALTO	14	MEDIO	11	ALTO	44	ALTO
18	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	16	ALTO	12	MEDIO	8	MEDIO	36	MEDIO
19	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	5	11	MEDIO	14	MEDIO	14	ALTO	39	MEDIO
20	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	15	ALTO	18	ALTO	14	ALTO	47	ALTO
21	4	5	4	5	3	5	1	5	5	2	4	18	ALTO	14	MEDIO	11	ALTO	43	ALTO
22	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	19	ALTO	19	ALTO	15	ALTO	53	ALTO
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	55	ALTO
24	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	19	ALTO	17	ALTO	15	ALTO	51	ALTO
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	16	ALTO	16	ALTO	13	ALTO	45	ALTO
26	2	3	4	3	2	4	5	4	4	5	5	12	MEDIO	15	ALTO	14	ALTO	41	ALTO
27	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	18	ALTO	18	ALTO	15	ALTO	51	ALTO
28	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	18	ALTO	19	ALTO	13	ALTO	50	ALTO
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	20	ALTO	20	ALTO	14	ALTO	54	ALTO
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	55	ALTO
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	ALTO	20	ALTO	15	ALTO	55	ALTO
32	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	18	ALTO	17	ALTO	11	ALTO	46	ALTO
33	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	18	ALTO	19	ALTO	14	ALTO	51	ALTO
34	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	18	ALTO	17	ALTO	15	ALTO	50	ALTO
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	20	ALTO	20	ALTO	13	ALTO	53	ALTO

## Variable Cultura

	<b>CULTURA</b>	<b>ADAPTABILIDAD</b>	<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>CONSISTENCIA</b>
Nro Items	12	4	4	4
Valores de Likert 1 al 5				
Min	12	4	4	4
Max	60	20	20	20
Rango	48	16	16	16
Nro Niveles	3	3	3	3
Amplitud	16.00	5.33	5.33	5.33
Intervalo Nivel				
Bajo	12 - 27	4.00 - 9.32	4.00 - 9.32	4.00 - 9.32
Medio	28 - 43	9.33 - 14.65	9.33 - 14.65	9.33 - 14.65
Alto	44 - 60	14.66 - 20.00	14.66 - 20.00	14.66 - 20.00

## Variable Compromiso organizacional

	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>COMPROMISO DE CONTINIDAD</b>	<b>COMPROMISO NORMATIVO</b>	<b>COMPROMISO AFECTIVO</b>
Nro Items	11	4	4	3
Valores de Likert 1 al 5				
Min	11	4	4	3
Max	55	20	20	12
Rango	44	16	16	9
Nro Niveles	3	3	3	3
Amplitud	14.67	5.33	5.33	3
Intervalo Nivel				
Bajo	11.00 - 25.66	4.00 - 9.32	4.00 - 9.32	3 - 5
Medio	25.67 - 40.33	9.33 - 14.65	9.33 - 14.65	6 - 8
Alto	40.34 - 55.00	14.66 - 20.00	14.66 - 20.00	9 - 12

**ANEXO 07. Matriz de consistencia**

<b>TITULO: “Cultura y Compromiso Organizacional de los colaboradores de la Financiera Crediscotia Sullana, 2021”</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021?</li> </ul> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso afectivo en los colaboradores de la agencia Crediscotia, Sullana 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso de continuidad en los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la cultura y compromiso normativo en los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana 2021?</li> </ul>	<p><b>OBJTIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso organizacional de los colaboradores de la financiera Crediscotia, Sullana 2021</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre la cultura y en el compromiso afectivo de los colaboradores de la agencia Crediscotia, Sullana 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso de continuidad de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre la cultura y compromiso normativo de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana,2021.</li> </ul>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura se relaciona directamente con el compromiso organizacional en los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana</li> </ul> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cultura se relaciona directamente con el compromiso afectivo de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021,</li> <li>• La cultura se relaciona directamente con el compromiso de continuidad de los colaboradores de la agencia Crediscotia Sullana, 2021.</li> <li>• La cultura se relaciona directamente con el compromiso normativo de los colaboradores de la agencia crediscotia Sullana, 2021.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1</b> Cultura Organizacional</p> <p><b>Indicadores de V1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje Organizacional</li> <li>• Orientación al cliente</li> <li>• Orientación al cambio</li> <li>• Innovación</li> <li>• Empowerment</li> <li>• Orientación al equipo</li> <li>• Capacidad de desarrollo</li> <li>• Liderazgo directivo</li> <li>• Valores centrales</li> <li>• Acuerdos</li> <li>• Coordinación e integración</li> <li>• Procesos procedimientos</li> </ul> <p><b>VARIABLE 2</b> Compromiso Organizacional</p> <p><b>Indicadores de V2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia de costos</li> <li>• Identificación</li> <li>• Permanencia</li> <li>• Motivación extrínseca</li> <li>• Obligación</li> <li>• Creencia de lealtad</li> <li>• Reciprocidad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Motivación</li> <li>• Deseo personal</li> <li>• Interacción</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental Enfoque Cuantitativo Nivel correlacional</p> <p><b>Población y muestra:</b> <b>Población:</b> La población son los 35 colaboradores de la financiera crediscotia Sullana</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra es de 33 colaboradores de la financiera crediscotia Sullana.</p>

## ANEXO 06. Turnitin

Tabla 9.

Grado de relación según coeficiente de correlación Rho Spearman

Rango	Relación
-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

Nota: Elaboración propia, basada en Hernández, Fernández y Baptista (2014)

### Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral  $\leq 0,05$  se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ). Si Sig. Bilateral  $> 0,05$  se acepta la  $H_0$  y se rechaza a  $H_1$





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CARMEN FARFAN KATTERINE MERCEDES, CUCHICHO NAVARRO MAURO MARLO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CULTURA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA CREDISCOTIA SULLANA, 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
CARMEN FARFAN KATTERINE MERCEDES <b>DNI:</b> 47674870 <b>ORCID</b> 0000-0002-9619-6372	Firmado digitalmente por: KCARMENF el 08-02-2022 11:12:23
CUCHICHO NAVARRO MAURO MARLO <b>DNI:</b> 45002734 <b>ORCID</b> 0000-0002-0511-7190	Firmado digitalmente por: MCUCHICHO el 17-02-2022 21:01:18

Código documento Trilce: INV - 0547335