



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria. Puente
Piedra, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTOR:

Tafur Palacios, Jessica Rosa (ORCID: 0000-0002-6290-780X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres por su apoyo constante en este camino tan difícil de recorrer para poder siempre lograr mis objetivos propuestos y así formarme como una persona de buenos principios.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme seguir adelante con mi trabajo y no dejarme vencer por los obstáculos que se presentaron en el camino, a nuestros profesores que con sus cocimientos y consejos me ayudaron a poder realizar mi trabajo de investigación y a mis amigas Pamela y Lita que siempre estuvieron apoyándome en cada momento.

Página de Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE LIMA

DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION N° 039-2019-1 UCV-LIMA NORTE

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador de Tesis designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0089/EP/ADMINISTRACION/UCV LIMA NORTE de la Escuela de Administración, dictaminan:

PRIMERO.

Aprobar por sobresaliente (Pasará a publicación)	: 18 - 20 puntos	()
Aprobar por unanimidad	: 14 - 17 puntos	(+)
Aprobar por mayoría	: 11 - 13 puntos	()
Desaprobar	: 0 - 10 puntos	()

La Tesis denominada " **CUMPLIMIENTO DE METAS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD BANCARIA. PUENTE PIEDRA, 2019** " presentado por el (la) estudiante TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA

SEGUNDO. Que la calificación obtenida en la sustentación de la Tesis por el (la) estudiante es como corresponde:

Apellidos y Nombres	Calificación en números	Calificación en letras
TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA	14	Catorce

Los Olivos, 12 de julio del 2019

Presidente(a): MAG. GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA
Nombre Completo

Secretario(a): MAG. LUZMILA GABRIELA MAURTUA GURMENDI
Nombre Completo

Vocal: MAG. BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO
Nombre Completo

Firma
Firma
Firma

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

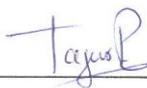
Declaratoria de autenticidad

Yo Jessica Rosa Tafur Palacios con DNI N° 47404639, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 10 de Julio del 2019.



Tafur Palacios, Jessica Rosa

DNI: 47404639

Índice

Dedicatoria	II
agradecimiento	III
página de jurados	IV
declaratoria de autenticidad	V
índice	VI
Resúmen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y Diseño de investigación	14
2.2. Población, muestra y muestreo	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.4. Procedimiento	20
2.5. Métodos de análisis de datos	20
2.6. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

Resumen

A continuación, se presenta la investigación titulada “Cumplimiento de metas y Compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019”, el cual tiene como objetivo fundamental determinar la relación que existe entre el cumplimiento de metas y el compromiso organizacional en una entidad bancaria de un distrito de la capital de Lima, Perú. Según lo presentado la investigación busca conocer el nivel de significancia entre ambas variables y su grado de relación a nivel porcentual. La metodología empleada en la investigación es hipotético deductivo, del tipo aplicada, y nivel correlacional – descriptivo. Del cual se logró obtener un Rho de Spearman de nivel de relación igual 0.892 o 89.2% entre ambas variables y un sig de valor 0.000, del cual se puede dar su comprensión científica y argumentar lo siguiente; concluyendo que si existe relación significativa entre ambas variables y que nos permite proponer mejoras en cuanto al cumplimiento de metas por medio de la investigación pero sin dejar de lado al compromiso organizacional.

Palabras claves: *Cumplimiento de metas, Compromiso organizacional, Compromiso normativo, realizables, significativo.*

Abstrac

Below is the research entitled "meeting goals and organizational commitment in a bank entity, bridge stone, 2019", which has as its main objective to determine the relationship between the fulfilment of goals and organizational commitment in a Bank of a district of the capital of Lima, Peru. As presented the research seeks to determine the level of significance between the two variables and its relation to percentage level. The methodology used in the research is hypothetical deductive, the applied type, and correlation level - descriptive. Which it was possible to obtain a ratio level Spearman Rho 0.892, or 89.2% between the two variables and a value 0.000 GIS, which it can give its scientific understanding and argue as follows; concluding that if there is a significant relationship between both variables and which allows us to propose improvements in the achievement of goals through research, but without leaving aside the organizational commitment.

Key words: *compliance with goals, organizational commitment, regulatory commitment, workable, meaningful.*

I. INTRODUCCION

En un entorno muy comercial dentro de la globalización; los empleados, cada vez se enfrentan a alto niveles de retos y donde el ambiente organizacional es muy competitivo y te califican por ello, es ahí donde a mayor esfuerzo y dedicación para conservar su empleo y dada la alta competitividad y peligrosidad, en las grandes urbes y de un criterio de autoridad cada vez más minado frente a peligros y riesgos, por parte de la demografía desintegradas y disfuncionales que son problemáticos y difíciles de evadir, en un contexto organizacional que no favorece la labor operativa de seguridad y el cambio de reformas de seguridad ciudadana, que traen cambios que representan jornadas laborales extenuantes e inestabilidad laboral, es de suma importancia conocer cómo se relaciona el compromiso organizacional que ejercen las personas en las entidades bancarias y el compromiso organizacional de éstos. Asimismo, cómo afectan estos malos factores en la satisfacción y motivación laboral y en el cumplimiento de sus metas de las empresas.

A nivel internacional dentro de algunos estudios presentados por Yang (2017) hace referencia sobre la alta relación entre el líder que transforma y el nivel de compromiso dentro de las organizaciones. Donde se puede observar según el estudio que la estimulación de compromiso se puede dar a través de una manera intelectual, permitiendo detallar las carencias de la gestión sobre el compromiso de cada uno de los colaboradores dentro del todo organizacional es necesario que el gerente haga de ellos cambios estratégicos si desea tomar ventaja de dicha fuerza empresarial pues lo mejor que podría realizar dentro de su administración empresarial. Pues de ahí cogerá su para desarrollar su crecimiento empresarial el cual le permitirá tener un mejor destino a futuro.

Así mismo Se menciona que según los primeros estudios de Kooh & Terbog (2015), se manifiesta que dentro de sus estudios se comprende sobre los cambios que tiene como aporte el alto de nivel de comprometer a nuestros colaboradores y a toda la gerencia pues ello es necesario, y que las comparaciones con los estudios sean detalladas y específicas en cada una de sus dimensiones y a su vez con sus indicadores el cual permite desarrollar mayor conocimiento.

En el contexto nacional; las entidades bancarias, las cuales vienen desarrollando una gerencia de alto rendimiento es porque se han dado cuenta del potencial y de los desafíos explorativos de como el compromiso puede mover muchas cosas dentro de la organización lo cual le permitirá aprender a convivir de manera eficiente con cada una de sus actividades de negocio que son interactivas y de aprendizaje, en adelante. Las organizaciones en el Perú

son probablemente entidades estructuradas que necesitan mejorar el desempeño sobre su cumplimiento en cada una de las metas, objetivos empresariales que ella convenga, el compromiso se toma dentro de las empresas como una ventaja profesional e investigador para dar a conocer cómo afecta al momento de cumplir la metas propuesta por la empresa, donde sus fuerza operativa está en pleno riesgo y no se siente comprometidos ni menos incentivados económicamente, de sus jóvenes colaboradores de entre los (30 a 36 años de edad), es necesario poner en énfasis la gran importancia sobre que se investiga conocer las diferentes características de los jóvenes profesionales que logran estar muy fuertemente comprometidos en satisfacer el cumplir las metas de la organización, pues eso buscan las altas direcciones otros autores comentan que es necesario dar a detallar las informaciones de cómo va el proceso de cambio en la administración de sus recursos donde el plan es fidelizar a tus clientes internos el cual permite buenas oportunidades tanto para el colaborador y el empresario de la entidad financiera una entidad bancaria. Es necesario que las organizaciones puedan lograr modificar y atraer a los jóvenes con un alto sentido de compromiso profesional hacia la empresa que lo reciba pues eso es el mayor valor que en ella encontrara y la empresa debe desarrollar dicho potencial que es un fenómeno que aporta mucho a la organización empresarial. También es importante saber que una organización que carece de un bajo nivel de compromiso en el personal, el cual no permitirá que se cumpla sus metas organizacionales.

De esta forma, cobra vital importancia estudiar la relación que existe entre el cumplimiento de metas por una falta de compromiso organizacional profesionales de la entidad financiera una entidad bancaria y con ello su retención de los trabajadores por medio de lograr disminuir la presión en sus labores en cada de sus personales que en ella se suscita. En la investigación se hace de conocimiento que la empresa busca tener el nivel de razonamiento para identificar en cada una de las variables los antecedentes que incurren en la falta de compromiso de cumplimiento de las metas en la empresa una entidad bancaria. Encontrándose la falta de motivación salarial de entre todas las más resaltantes donde el personal se retira de la empresa tal vez por el bajo nivel de salario o remuneración sin contar que dichos desenvolvimientos de las tareas para el área de transporte es la más riesgosa y peligrosa por su manejo o canalización de dinero.

Ante ello la investigación permitirá plantear medidas que ayuden a generar un mejor compromiso, donde los colaboradores se puedan llegar a sentir identificados de alguna u otra manera con las metas de la empresa una entidad bancaria, mostrando un cumplimiento

por las metas, mostrando un conocimiento de lo bueno que la empresa brinda pues de esa manera desarrollara diferentes tipos de compromiso en cada uno de sus colaboradores que le permita crecer como organización ante su entorno empresarial o entidades financieras a nivel nacional y local a su vez es por ello se determina la realidad problemática que la empresa no ha logrado en su totalidad cubrir su problema para el cumplimiento de sus metas por la carencia de compromiso empresarial en la organización.

A continuación tenemos los siguientes trabajos previos que guardan concordancia con la investigación, tenemos a los siguientes: Paz (2016), el objetivo del presente estudio fue permitirse lograr determinar cómo se relaciona el alto nivel de compromiso de como incide en los servicios a los clientes de la empresa Roddomel Pharmaceuticals SAA, además de conocer las características del alto nivel de compromiso y como ellas realmente logran aportar en la mejora de los servicios que propone la empresa y con ello tomar sus especificaciones del logro como parte de la investigación que favorecerá a la empresa y que mejora sus diversas estrategias en su servicio y comercialización en ventas médicas. La investigación es de naturaleza cuantitativa, el tipo de estudio es aplicado y se detalla por su recolección de información que no será llevado a pruebas futuras como un estudio no experimental de corte transversal del cual se obtuvo una correlación fuerte positiva igual. Se concluye que gracias a los resultados existe la posibilidad de generar cambios estratégicos gracias al alto nivel de compromiso de unos cuatro meses tales como una adecuada selección del personal, capacitación, preparación de ideas de negociación, de liderazgo y con ello no mejoraba su manera de comprometer a sus colaboradores hacia las metas propuesta por la organización.

Cardenas (2017), en su artículo se tuvo como objetivo factores que comprometen a los colaboradores y como se relaciona con su producción de empresas que soliciten los servicios sobre Bolsa laboral en la Metropolitana de Empleo de ConQuito es por ello que la empresa debe invertir en la gestión de recursos de la mejor forma para que tenga retorno, además es necesario conocer la metodología y la técnica empleada es de tipo aplicada, el nivel de investigación es descriptivo y correlacional por su forma de recolección y proceso de análisis de los datos es puramente cuantitativo del cual la investigación se puede concluir que si existe afectación a la productividad de los colaboradores por la carencia de factores que permita comprometerlos en favor de la organización lo cual se determinó por medio del resultado aplicado a la hipótesis general y a sus específicas con un sig. R de Pearson positivo muy considerable y de relación directa.

Juarez (2016), en su artículo nos plantea el objetivo general, conocer las causas sobre el compromiso laboral en la tienda de Autoservicios Morton del cual dicha investigación es del tipo aplicada método cuantitativo, nivel del estudio de investigación descriptivo con respecto a sus variables es correlacional, diseño del estudio es no experimental de carácter transversal y sus consecuencias de tipo laboral en los últimos 10 años lograron demostrar la afectación negativa sobre la falta total del compromiso de sus colaboradores el instrumento según los resultados se logró un alfa de Cronbach igual a 0.851 y nivel correlación de valor directamente proporcional 0.902 o 90.2%. Se logró dar como parte de su conclusión que según los datos recogidos y expuestos que la organización carece de compromiso y que eso no le permite cumplir con su misión organizacional del cual se resalta que la gerencia no tiene colaboradores preparados para generar los cambios requeridos por usuarios que toman cada día el servicio de transporte para su desplazamiento.

Navarra (2018), en su investigación se tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en empresas de transporte público de pasajeros, a través de la evaluación de los factores de insatisfacción y las causas de como el compromiso nos permite presentar los supervisores de los buses en ello recae la necesidad de mejorar dicha empresa de transporte en lograr brindar un buen servicio sea cómodo y eficiente en cada momento y de manera constante (de manera diaria) es por el cual es necesario que sus colaboradores cuenten con una satisfacción como trabajadores dentro de la empresa de uso público el cual le permite ser de mayor competitividad frente a su competencia y será tomada como una fortaleza muy fuerte y necesaria para su buen desenvolvimiento de sus actividades diarias es por ello que en la ciudad se establezcan mayor aprendizaje sobre esta carencia de conocimiento para los miles de transportistas que necesitan mejorar mucho en su servicio mejorando así la calidad de vida tanto para ellos dentro de su área laboral y que se verá reflejado en la alegría de sus usuarios que toman los camiones de manera diaria, la investigación metodológicamente es aplicada, cuantitativa, correlacional, no experimental – transversal, hipotético deductivo y aleatorio simple para su proceso de información en cuanto a la población estudiada del cual se tuvo como resultado un valor alto respecto a su hipótesis de un sig. igual a Rho no paramétrico igual a 0.899 positiva muy fuerte y no perfecta. Con lo que el autor del estudio concluye que si existe correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional para los colaboradores de la empresa de transporte público de camiones en la ciudad de México DF. Del cual se tomará mejores decisiones en la empresa pues es una

información muy valiosa para los interesados del tema.

Díaz (2016), su objetivo fue identificar el compromiso de los colaboradores dentro de las organizaciones con la finalidad de satisfacer su labor como parte de los factores de pertenecer a la Generación Y, describiendo el principal componente que lleva y mueve a los jóvenes estudiantes y estudiantes a estar identificados con una organización y ser parte de ella casi todo el tiempo o más tiempo de lo necesario cumpliendo así toda sus obligaciones y dando mayor aporte sobre la calidad de su servicio profesional es por ello que se necesitó revisar a detalle las teorías sobre la generación Y, es así mismo dar a conocer las características de dicha generación como parte fundamental de su fuerza y esfuerzo laboral como lograr en ellos a comprometerlos con la empresa que les acoge además de conocer como lograr en ellos una satisfacción laboral pues ello permite que la empresa obtenga cambios de mentalidad, personalidad y profesionalismo. Así mismo el estudio busca mejorar la relación entre los colaboradores y la gerencia es por lo cual que existen estudios ya promulgados y ONG`s que se encuentran dispuesta en dar cambios radicales que permita un crecimiento, el estudio en cuanto a la metodología que fue empleada es de tipo básica por los conocimientos teóricos que fue empleado, experimental pues después de conocer a la población (generación Y) se aplicó los supuestos. De ello se rescató los resultados que fueron dados de manera muy importante. Con lo cual se pudo dar como conclusión final y de aporte científico que el compromiso de los colaboradores permite tener colaboradores muy satisfechos en la organización que pertenece.

Bustamante & Navarra (2014), se tuvo como objetivo conocer el clima laboral y el compromiso dentro de las organizaciones dicha relación entre ambas variables, la limitación y los términos que se ocuparan a lo largo de la tesis. En la investigación se muestra como se encuentran las condiciones laborales de los maestros para que en ellos naciera la mejor manera de realizar sus labores sobre pedagogía el cual es muy importante para incrementar la calidad del servicio educativo como parte del cumplimiento de las metas dentro del sistema escolar es por ello que es necesario tener en cuenta el compromiso de los docentes además es sabido que es parte del plan organizacional que los maestros se encuentre totalmente comprometidos con la generación de un cambio radical que cuente con un clima de trabajo muy bueno por eso es la misión de la gestión dar herramientas que permita que sus maestros demuestren profesionalismo. La investigación es cuantitativa, no experimental de carácter o corte transversal, el tipo de estudio es puramente aplicada a la gestión

educativa. Donde al final se logra concluir que si existe relación directa entre un clima laboral muy bueno y desarrollado que permita comprometer a cada uno de los docentes para que en ellos trabajen de manera clara precisa y rápida.

Cruz (2016), de manera muy general la investigación tiene como finalidad o parte de sus objetivos es analizar y comparar el comportamiento organizacional frente a la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad de la provincia Sánchez Carrión, pues el compromiso en ello permite que se desarrolle mejor el cumplimiento de las metas dentro el periodo establecido por parte del municipio, además de conocer algunos procesos que permita el crecimiento de toda provincia y su comunidad que las integran, la investigación que fue presentada es del tipo básica, diseño no experimental, el método es hipotético deductivo sustancial, para su recolección y análisis final del trabajo de investigación es cuantitativo. Donde se comprende las conclusiones que la investigación la merezca es por ello que si existe relación proporcional y adecuada en dicha administración que no mejora a un futuro muy cercano el estudio además está basado al estudio teórico de Meyer y Allen que postularon un modelo a trabajar es donde entonces se describe sus debilidades en cuanto a la poca información sobre la motivación y que las genera para ponerlos en marcha buscando en ello cumplir las características propuestas en el desarrollo del tema.

Zegarra (2017), determinar la relación entre el logro de las metas y el nivel de compromiso organizacional del personal de salud, el propósito de la presente investigación es mejorar la relación entre el nivel del compromiso que permita cumplir las metas o el logro de cada una de ellas dentro de la organización dedicadas a la atención pues se sabe que dentro de la gestión de la salud es necesaria y que también los colaboradores deben trabajar de manera muy ágil y rápida en beneficio de todo sus pacientes pues ello permite ser medible para gerencia es necesario conocer como se debe mejorar o incrementar el nivel del cumplimiento de logros, se tomara las herramientas más básicas y teóricas para dar solución a su realidad problemática que nos permita mejorar su calidad donde la población son 219 colaboradores que participan de sus actividades generales dentro del hospital es importante mencionar que toda investigación permite lograr mayor comodidad a su pacientes, de la investigación se sabe que es de tipo aplicada y de aporte funcional, el diseño experimental, es cuantitativo sustantivo. Con resultados muy óptimos que buscan mejorar el cumplimiento y logro de metas con el aporte de un compromiso que persuadirá mejorar el servicio de atención medica en cada uno de sus pacientes, donde la investigación termina concluyendo

que si existe relación directa entre el logro de metas por medio y aporte del compromiso organizacional dentro de la gestión de salud en beneficio de nuestro país.

Lozada (2015), determinar el compromiso organizacional y mejora continua en los docentes de la Institución Superior Educativa Simón Bolívar, así como la mejora continua se desarrolla por medio de un compromiso eficiente dentro de la institución superior, la investigación busca mejorar la calidad de servicio educativo además de mejorar las estrategias para captar nuevos estudiantes y brindarles o ser la mejor opción educativa en la provincia de Tarapoto, la investigación muestra en bajo nivel de liderazgo que no permite que se ejerza una buena gestión, con ello mejorar el compromiso de los colaboradores en cada una de sus funciones o tareas que ellas tengan. El tipo de estudio es aplicado, correlacional, no experimental, cuantitativo sustancial. De la información obtenida se concluyó que si se encuentra asociación entre el compromiso organizacional y mejora continua con una correlación mostrada con una variable X calculado de 25.96 y las otras variables Y, tabular de 9.49 con 78 de grado de libertad y 0.01 de nivel de significancia.

Palacios (2018), la investigación busca como parte de su objetivo conocer e identificar los factores de logro dentro de la investigación que le permita mejorar sus actividades diarias dentro de la gerencia municipal, además que es de público conocimiento las carencias económicas que tiene las municipalidades en el Perú, es importante conocer que no siempre se logran cumplir los ofrecimientos de campaña lo cual es resumido en incapacidad para muchos vecinos, el incumplimiento de las metas para el periodo no es agradable pero que además existe problemas que no le permiten realizar grandes obras en favor como es el caso de la seguridad ciudadana la cual también afecta al municipio de San Miguel, es entonces que se buscan empresas que presten su servicio contratando personal especializado en dichas funciones con mayor conocimiento del caso para que las autoridades trabajen en otros roles que no puedan o desconozcan. La investigación es de tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, fue llevado al software SPSS 24 del cual se extrajo resultados que son medibles por la organización para un mayor análisis, un sig. de valor 0.000 y un R de Pearson igual a 0.915, del cual se puede concluir que si existe relación entre ambas variables además que si se reconoce la falencia sobre la falta de gestión sobre la gerencia de seguridad en la institución pública o edil al lograr cumplir sus metas y sus promesas de campaña.

Avalos (2016), planteó determinar y analizar el nivel de compromiso organizacional en relación con la calidad de servicio que se brinda en la empresa América Móvil Perú SAC,

dentro de la empresa se puede resaltar que existe el problema a mejorar pues el compromiso organizacional no permite que la empresa se desarrolle en cada uno de sus procesos de atención y el buen servicio que hace que la calidad de la empresa no sea muy bueno y agradable, por una carencia sobre compromiso e identificación con la empresa. Es importante conocer como se puede mejorar el desempeño en cada uno de los colaboradores y con ello mejorar los beneficios económicos que la empresa busca como parte de sus metas trazadas en gerencia, el estudio de campo es aplicativo porque se llevó los conocimientos a la práctica, es correlacional solo busca medir la relación, es cuantitativo puro porque te llevara al procedimiento estadístico para medir y analizar los resultados con el cual se tomara las mejores decisiones que le permita a la empresa América Móvil SAC, mejorar sus fuerzas de ventas en adelante, por lo cual dentro de la investigación es mejorar la calidad del servicio basándonos en mejorar el compromiso de nuestra organización de manera muy conjunta para todas.

A continuación podemos apreciar el marco conceptual de la primer variable Cumplimiento de metas según Hellriegel y Slocum (2001) Establecer el cumplimiento de metas es el primer paso para transformar lo invisible en visible, llegándose a medir a través de los logros, a través de una meta retadora, se puede llegar a establecer un sentimiento de confianza y de compromiso.

Brian (2017), nos dice que: Dentro de las organizaciones existen equipos que se llegan a encargar del cumplimiento de las metas, los cuales a su vez son los encargados de poder garantizar que la meta establecida se puedan cumplir, sin embargo mucho de estos equipos, no llegan a tener una adecuada supervisión directa, por lo que una adecuada operación o monitoreo son buenas estrategia para su cumplimiento y una mejora continua.

Mijamgos (2015), Un vendedor que no tienen metas sucumbe en el fracaso, ya que una meta no solo se relaciona con un objetivo sino con las ambiciones que se quieren lograr, para poder llegar al éxito. Es por ello que se sujeta en la capacidad retadora de cumplir en un determinado tiempo, por lo que se debe motivar, comprometiéndolo a través de un incentivo poder alcanzarlo el efecto de retribución.

Martinez (2017), Cuando se llega a alcanzar una meta se cumple un propósito, una venta dentro de una organización es una acción que genera deseos y satisfacciones, e por ello que dentro de una organización, a medida que se llegue alcanzar un propósito, se debe de tener un control y seguimiento, por lo que en un vendedor una situación o venta mala, no

debe de constituir como un peligro a seguir laborando, sino en transformarse en situaciones favorables donde se mide su compromiso.

Así mismo para Lazzati (2016), Para que un vendedor llegue a alcanzar la meta se debe motivar, lo que conllevará a producir una sinergia compartida entre el vendedor y la organización, por lo que deben de ser emprendedores responsables y motivadores. Para ello es importante tener en práctica tres pilares en la venta los cuales son responsabilidad, monitoreo y alegría, consiguiendo realizar una mejora continua y un progreso

Los retos que se llega a enfrentar un colaborador del área de ventas son los siguientes: Perseverancia: Mager (2006), Cuando se fija una meta, es importante que motive, así como se tenga un gran alto nivel de perseverancia para cumplirla, por lo que la motivación es la clave para que se cumpla Establecer metas que se relacionen con la venta implica dedicarse en alcanzar los objetivos, por lo que su logro llega a requerir de una sensación de urgencia y de actitud muy decisiva para maximizar las probabilidades contribuyendo a tener un mejor estado de ánimo. Así mismo Peña, Chávez y Sánchez (2016) nos dice que para Establecer metas relevantes para la dirección son aquellas que se deben de tomar en función a tu labor y tu carrera. Al mantener las metas alineadas con esto, desarrollará el enfoque que necesita para avanzar y hacer lo que quiere. Establezca objetivos ampliamente dispersos e inconsistentes, y desperdiciará su tiempo, y su vida, lejos.

En concordancia Amoros (2007), Establecer metas fijadas en el tiempo, sus metas deben tener una fecha límite. Nuevamente, esto significa que sabes cuándo puedes celebrar el éxito. Cuando está trabajando en una fecha límite, su sentido de urgencia aumenta y el logro será mucho más rápido. Sin embargo según Peralta (2015) El establecimiento de metas se da a través de las emociones: donde las emociones deben de ser controladas, es decir que durante el proceso de una venta el vendedor, no perciba el rechazo del cliente por la adquisición del producto de forma negativa, y ante cualquier situación conflictiva tener el control de sus emociones, generando una buena imagen para la empresa.

Características para desarrollar un cumplimiento de metas:

Claridad: según Wiggings (2012), Todo comienza con la certeza de tener clara una idea, los vendedores dentro de una organización deben de entender esta idea. Dentro de la formulación de las metas una de sus principales características es que sean claras y que se ajusten a los objetivos, lo que nos traerá como resultado un salto rápido al éxito, el poder visualizar el futuro, debe de arriesgar de una creatividad y de un pensamiento materialista lo

que nos permita diseñar para cumplir con las metas. Es por ello no solo es buscar lo que se quiere sino visualizarse claramente lo que se quiere cumplir.

Relevante: Goethe (2014) Las metas deben de ser desafiantes pero realistas, por lo que las metas difíciles generalmente conducen a que se desarrolle un mejor desempeño a diferencias de aquellas que son consideradas como fáciles. Algunas organizaciones utilizan metas estrictas o que son conocidas como relevantes, es por ello que son percibidos como alcanzables ya que tienen un grado de primordialidad. Es debido a ello que el vendedor debe de llegar a enfocarse en este tipo de metas, por lo que se busca en obtener este resultado, por lo que se buscare un papel de relación del yo con el nosotros, alcanzando su cumplimiento.

Significativa: según Fienco y Iturburo (2014) Un establecimiento exitoso de cumplimiento de objetivos se da en base a un papel de significancia, el vendedor debe de tener una razón para cumplir las metas, por lo que se debe de conocer su importancia, para poder desarrollar un proceso que sea sustantivo para la empresa. Es por ello que se debe de tener un aumento en la inversión personal de los trabajadores.

Realizable: Viles (2011) Toda meta que se planifica es alcanzable ya que se basa en los objetivos que se quieren lograr, por lo que cuando se llegan alcanzar ciertos hitos, se da un progreso de crecimiento de los objetivos, por lo que cada vendedor debe de tener un registro de sus ventas, describiendo de esta manera el ciclo de vida del producto, donde se llegue a exponer las alternativas que se logren desarrollar para incrementar su índice de productividad.

Medible: Bohrt y Romero (2014) Las metas requieren de plazos, los que no pueden llegar a ser escogidos de forma arbitral, por lo que su complejidad debe de ser considerado. Por lo que a medida que se avanza se logra alcanzar una meta determinada encaminada en objetivos.

Con respecto a la segunda variable tenemos el siguiente marco conceptual según Peña (2016), El compromiso organizacional es la actitud que lleva a un empleado a sentirse conectado con la organización, es por ello que implica que los individuos lleguen a aceptar los objetivos que la organización fomenta, objetivos que son tan válidos y dignos del esfuerzo por alcanzarlos. Sin embargo para Chiavenato (2017), nos menciona las características que llega a tener un empleado con el compromiso organizacional: El compromiso organizacional ha sido identificado como un factor principal en la comprensión de un el desempeño y la satisfacción laboral que se da en los empleados, donde los

empleados que muestran altos niveles de compromiso con la organización tienen menos probabilidades de abandonar la organización que los empleados menos comprometidos, así mismo los empleados que creen que sus esfuerzos de trabajo son valorados por las organizaciones, los gerentes no solo exhiben mayores niveles de compromiso sino que están más involucrados con el organización, por lo que su índice de productividad aumenta y son más consciente de sus tareas laborales.

Con el paso de los años ha quedado demostrado que si una organización llega a preocuparse por el bienestar de su empleado, estos se vuelven más propensos ser voluntarios y contribuir al éxito general de la organización.

Es por ello para Aguilón (2015) el compromiso organizacional es un tema importante para que las organizaciones lo lleguen a evaluar y examinar como una de las causas principales de exista un alto índice de rotación, sin embargo si se impone el compromiso se convertirá como una herramienta de apoyo comprometiéndolos con la organización, de esta manera incrementando su desempeño y reduciendo las ausencias y renuncia de trabajo.

Es debido a ello que podemos decir que la popular frase ponerse la camiseta, se transforma de un apoyo a formar parte de las metas las cuales deben de estar direccionadas, donde se busque unificar y mostrar beneficios tanto para los empleados como la organización, por lo que su diseño debe de ser entendible y objetivo.

Congruente al tema, se desarrolló el presente estudio en correspondencia a tres importantes componentes: Hellriegel y Slocum (2001) el componente afectivo es la inclinación emocional, que tiene todo miembro que labora dentro de una organización, por lo que se siente identificado incrementando su participación, así mismo una de sus principales características de este componente es la necesidad, por lo que su relación personal, debe de mantener cierto grado de congruencia con los objetivos de la organización, convirtiéndolo en un sentimiento de comodidad.

Al respecto Ramos (2009) el compromiso de conveniencia, la llega a definir como la conciencia de los costos los cuales están asociados con el abandono, por parte de la organización, es debido a ello que se debe de ponderar los costos con los riesgos por abandono. Es por ello que el empleado llega a evaluar los beneficios económicos que se llegan a obtener, por lo que debe las empresas se deben de preocupar que este compromiso se mantenga, ya que a diferencia del primer tipo de compromiso aquí las personas se mantienen dentro de sus labores debido a la satisfacción de su necesidad, convirtiéndolo en

personas que llegan a mantener su línea de acción, volviéndolos más responsables y comprometidas.

El compromiso normativo según Ruiz de alba (2013) está definido como un sentimiento de continuar laborando por obligación, y por seguir permaneciendo dentro de la empresa a pesar de que no sientan que es lo correcto, por lo que esta característica de es este compromiso radica en los valores y en las creencias

En cuanto a este marco conceptual, podemos hacer referencia a la teoría de reciprocidad de Dessler (2012) El cual nos indica que este tipo de modelo se da a través de la retribución. Ante ello podemos decir que la lealtad es una de sus principales herramientas, ya que genera que se desarrolle una relación positiva entre la empresa y los miembros que laboran en ella, un ejemplo de ello, son las capacitaciones que la empresa paga para aumentar el nivel profesional de sus trabajadores.

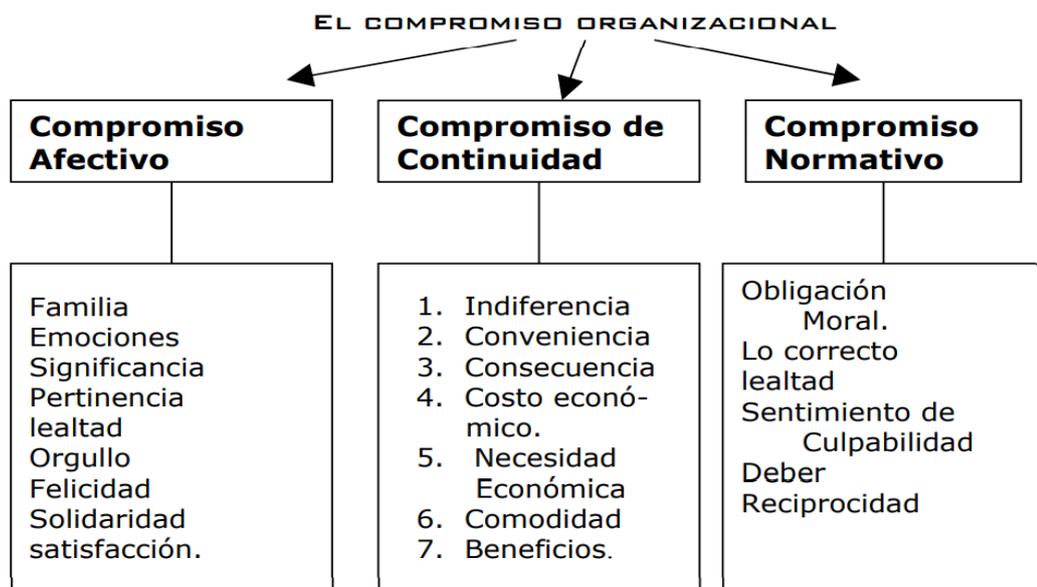


Gráfico 1: El compromiso Organizacional

La investigación abordo la problemática orientada a ¿De qué manera el cumplimiento de metas se relaciona con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019?, así mismo, se establecieron problemas específicos los cuales son: N° (1) ¿De qué manera el Compromiso afectivo se relaciona con el cumplimiento de metas en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019?, N° (2) ¿De qué manera el Compromiso de afectividad se relaciona con el cumplimiento de metas en una entidad bancaria, Puente

Piedra, 2019? y N° (3) ¿De qué manera el Compromiso Normativo se relaciona con el cumplimiento de metas en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019?

La importancia de la investigación, se justificó como un aporte, el cual se realizó mediante tres formas de justificación, lo que se presenta a continuación: justificación social, la investigación desarrollara que las empresa ahorren en temas de costos perdida de talentos, por lo que se fijara en poder incrementar el compromiso organizacional y ello se reflejara en el incremento de los niveles de cumplimiento de metas del personal con eficiencia. Así mismo la presente investigación apremia un conjunto de hipótesis, los cuales buscan convertirse en opciones, donde la empresa pueda llegar a descubrir su falencia, y la raíz de su problema, realizando una adecuada propuesta dentro de los recursos humanos, formando un adecuado trata, por lo que el compromiso se verá fortalecido e incrementando el compromiso organizacional en Lima, incremento del cumplimiento de metas, disminución la desinformación, mayor crecimiento de las aptitudes, y sobre todo sacar en adelante las metas organizacionales. Justificación Metodológica, favorecerá a mejorar temas afines de estudios, además que será una investigación adicional concerniente a temas de cumplimiento de metas y Compromiso Organizacional que se busca incrementar las aptitudes y roles técnico en la dirección de la empresa.

Así mismo tenemos las siguientes hipótesis: hipótesis general, El cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019 y las siguientes hipótesis específicas: N° (1) el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso Afectivo en Una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, N° (2) el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019 y N° (3) el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Con respecto a los objetivos tenemos los siguientes objetivos: objetivo general, Determinar la relación entre el cumplimiento y el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019 y los siguientes oobjetivos específicos: N° (1) determinar la relación entre el cumplimiento y el compromiso afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, N° (2) determinar la relación entre el cumplimiento y el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019 y N° (3)

determinar la relación entre el cumplimiento y el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y Diseño de investigación

El tipo de investigación es aplicativo, Porque los conocimiento teóricos – científico, adquiridos los llevare a la práctica.

Hernandez, Fernandez, & Batista (2015), menciona que la presente investigación es: “Según su naturaleza de conocimiento previos y que luego de tener dichos conocimientos se busca llevarlo a la práctica demostrando así su funcionalidad es por ello que es aplicada desde el punto más metodológico” (p. 205) Según nuestro estudio y su manera de análisis y proceso de información es no experimental y de corte transversal.

Como se mencionó la investigación es no experimental pues no se realizará ninguna aplicación según su análisis, además que la investigación no se llevará a otro periodo de estudio ni se modificará los datos, no se manipulará ninguna variable, todo se llevará solo en un análisis de un solo momento o periodo específico.

Hernandez, Fernandez, & Batista (2016) el manifiesto sobre el tema: En este proceso la información no se puede manipular de forma deliberada todas las variables que intervienen dentro del trabajo de investigación. Es resumidas palabras se tratará de no variar ni modificar los datos ni de la manera intencional pues no es parte de la ética. Pues sería una investigación muy direccionada a lo que se pretende realizar

Dentro del presente trabajo se nos pide que toda investigación debe estar parametrado bajo niveles de investigación es por ello que su nivel es (descriptivo – correlacional), pues nos permite conocer solo el nivel de relación que se encuentra o se comportan las variables X y la variable Y.

Hernandez, Fernandez, & Batista (2016), Donde las investigaciones que contengan características que solo buscan medir la relación entre ambas variables X – Y, solo por el cual nos permitirá da modificación o propuestas de cambio no tan profundos pero un valor sustancial que permite conocer a profundidad.

A continuación dentro de la definición conceptual de las variables tenemos lo siguiente:

Variable X1: Cumplimiento de metas

Robbins (2015). Las metas se fundamentan en el establecimiento continuo de metas retadoras. Nuestro potencial es prácticamente ilimitado: utilizamos una pequeña porción del cerebro. Cuando se establecen metas, recuperamos la confianza, el compromiso y la responsabilidad.

Variable X2: Compromiso Organizacional

Meyer y Allen citados por Arias (2015) El compromiso organizacional busca incrementar los lazos afines con la organización, por lo que se ve dividido en tres formas de fomentar su consolidación los cuales son: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales están relacionadas con el deseo, la necesidad y su permanencia respectivamente.

Tabla 1 *Matriz de operacionalización*

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Variable X1: Cumplimiento de metas	Robbins (2015) Las metas se fundamentan en el establecimiento continuo de metas retadoras. Nuestro potencial es prácticamente ilimitado: utilizamos una pequeña porción del cerebro. Cuando se establecen metas, recuperamos la confianza, el compromiso y la responsabilidad.	El cumplimiento de metas se evalúa tomando en cuenta la claridad, relevante, significativa, realizable y medible analizando cada uno de sus atributos mediante un cuestionario.	Claridad	Exacto	1	RAZON Likert Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5 Rango por dimensión Bajo = 1 Medio = 2 Alto = 3
				Transparente	2	
				Sinceridad	3	
			Relevante	Excelente	4	
				Destacable	5	
				Elocuente	7	
			Significativa	Responsable	8	
				Expresivo	9	
				Posible	10	
			Realizable	Viable	11	
				Precisión	12	
				Razonable	13	
			Variable X2: Compromiso Organizacional	Meyer y Allen citados por Arias (2015) El compromiso organizacional busca incrementar los lazos afines con la organización, por lo que se ve dividido en tres formas de fomentar su consolidación los cuales son: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales están relacionadas con el deseo, la necesidad y su permanencia respectivamente.	El compromiso organizacional se evalúa tomando en cuenta el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativos analizando cada uno de sus atributos mediante un cuestionario.	
Significación	15					
Pertinencia	16					
Compromiso De Continuidad	Lazos Emocionales	17				
	Necesidad Económica	18				
	Beneficios	19				
	Opciones Laborales	20				
	Responsabilidad	21				
	Deber	22				
	Compromiso Normativo	Ética				23
	Moral	24				

Fuente: Elaboración propia

2.2. Población, muestra y muestreo

La población que se empleó estuvo organizada por 70 colaboradores de la entidad financiera una entidad bancaria del distrito de Puente Piedra del año 2019, al respecto según Carrasco (2013), “Población o unión de análisis, es la unión de elementos, los cuales pertenecen a un mismo ámbito espacial donde se llegara a realizar la investigación” (p. 104)

La muestra que se vio conveniente utilizar estuvo conformada por los 62 trabajadores dentro del área de recursos humanos, los cuales se obtuvo por intermedio de una fórmula para su estudio. Ante ello Fernández (2010) “la muestra es un segmento tomado en base a las características importantes, los cuales son designados para su estudio” (p. 108),

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{70 * (1.69) * (1.69) * (0.5) * (0.5)}{(0.05) * (0.05) * (70 - 1) + (1.69) * (1.69) * (0.5) * (0.5)}$$
$$n = 59$$

95% aceptación

5% de error Dónde:

Población (N)	70
Nivel de confiabilidad	95%
Valor de distribución (Z)	1.69
Margen de error (e)	5%
Porcentaje de aceptación (p)	50%
Porcentaje de no aceptación (q)	50%

La Muestra está constituida por 59 colaboradores dentro de la empresa Hermes Transporte Blindado S.A., Chorrillos, 2017. El muestreo que se uso fue el probabilístico, donde Hernández, Fernández, Baptista (2016) “Muestreo Probabilístico es un subgrupo de la población, la cual es obtenida en base a una formula estadística, con un margen de error”. (p. 176).

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se ejecutó en dicho estudio se denominó la encuesta, el instrumento donde se recogieron los datos estuvo elaborada en base a 24 preguntas, los cuales estuvieron medido a través de una bajo escala de Likert.

Según el autor (Rada, 2017), manifiesta que: El instrumento es la herramienta que permitirá extraer la información de nuestra población que ya ha sido identificado que luego dicha información son las respuestas de las personas que han dado respuesta del modelo estándar (instrumento) para luego expresarlos en cantidades después se realizara el análisis.

Tabla 2 *Técnicas de instrumento*

Variables	Técnicas	Instrumentos
Cumplimiento de metas	Encuesta	Cuestionario sobre <i>Cumplimiento de metas</i>
Compromiso Organizacional	Encuesta	Cuestionario sobre <i>Compromiso Organizacional</i>

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Con respecto a la validez nos permite cumplir el rigor del reconocimiento del estudio por los diferentes especialistas sobre el tema el cual tendrá un respaldo que se encontrará conformado por tres especialistas sobre el tema a tratar, que por su experiencia no permitirá designar si el trabajo de investigación sigue en pie.

Es por ello que es importante la confiabilidad ya que permite dar fiabilidad al instrumento con el cual contará el investigador el cual solo medirá el instrumento el cual solo será el cuestionario y no otras cosas más. Para nuestro estudio se determinó el Alfa de Cronbach, pues el cuestionario está en base a Likert y no a un nivel dicotómico.

Lo que se guarda concordancia según los autores Huamanchumo & Rodriguez (2015), “El alfa de Cronbach mide el nivel de confiabilidad solo del instrumento de investigación que esta solo es determinada su nivel de confianza por ser mayor al 0.8 o 80% para mejor comprensión sobre el parámetro de medida” (p.89).

Formula:
$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i
- S_T^2 es la varianza de la suma de todos los ítems
- K es el número de preguntas o ítems

Según, Hernández, Fernández y Baptista “el Alfa de Cronbach exhorta: de 0,80 hacia arriba es altamente confiable”. (2016, p.221).

Tabla 3 *Validación de instrumentos*

VALIDADOR	GRADO	CONFIABILIDAD
Maurtua Gurmendi Luzmila Gabriela	Magister	APLICABLE
Villarreal Magan Cecilia	Magister	APLICABLE
Lozan Maykawa Guillermo Vicente	Magister	APLICABLE
Trujillo Hinojosa Cesar	Magister	APLICABLE

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Se confeccionó un cuestionario de 24 ítems realizada a 59 colaboradores, con el propósito de medir la confiabilidad a través de una escala de medición Likert. Es por ello de todo sentido práctico conocer de manera muy fáctica como se encuentra el comportamiento del instrumento que medirá los datos recolectados y que han sido dirigidos a la muestra el cual permite decidir si el instrumento de estudio es válido y confiable para luego seguir procesando el método de dar confiabilidad es por medio del Alfa de Cronbach. Se tendrá como referencia la siguiente escala de medición

Tabla 4 *Escala de medición del alfa de Cronbach*

Coeficiente	Relación
0.00 a 0.20	<i>Muy baja</i>
0.20 a 0.40	<i>Baja</i>
0.40 a 0.60	<i>Regular</i>
0.60 a 0.80	<i>Aceptable</i>
0.80 a 1.00	<i>Fiable</i>

Fuente: Extraído de la aplicación de método Alfa de Cronbach

Confiabilidad

Tabla 6 *Confiabilidad del cumplimiento de metas*

Resumen del procesamiento de los casos			
	N	%	
Casos	Válidos	59	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	59	100,0

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	13

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: El resultado del Alfa de Cronbach es 0.878, el cual nos indica que el instrumento de medición (cuestionario) es altamente confiable ya que su valor es mayor a 0.80. Por lo tanto, la información recogida es aceptable.

Tabla 7 *Confiabilidad del compromiso organizacional*

Resumen del procesamiento de los casos		
	N	%
	Válidos	59
	Excluidos ^a	0
Casos	Total	59
		100,0

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Tabla 8 *Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	11

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: El resultado del Alfa de Cronbach es 0.866, el cual nos indica que el instrumento de medición (cuestionario) es altamente confiable ya que su valor es mayor a 0.80. Por lo tanto, la información recogida es aceptable

2.4. Procedimiento

El procedimiento de la información se hizo en base a la recolección de datos, del cuestionario, lo cual nos manifestó una serie de resultados, en relación con las alternativas dadas, luego se procedió a llevarlas al SPSS donde se digito cada una de las preguntas en función a las respuestas que se obtuvieron, para realizar el método de análisis para la contrastación de hipótesis y de esta manera poder decidir por intermedio de la regla de decisión si se cumple o no la hipótesis.

2.5. Métodos de análisis de datos

Según Hernandez, Fernandez, & Batista (2016) “existen dos formas en una estudio correlacional de medir el método de análisis de datos, el cual tenemos, primero la aplicación de la estadística descriptiva, donde a través de tablas gráficos de barras, medimos en base a tres subjetivas medidas, bajo, medio y alto el cambio de las dimensiones y de las variables, los cuales se han podido obtener, luego de la obtención de la información a través del llenado del cuestionario. Estadística inferencia, aquí se realiza el análisis de la contrastación de hipótesis, a través de los resultados obtenidos del SPSS, por lo que a través de su enfoque numérico y de las reglas de decisión, se concluirá en base a los resultados de significancia, y coeficiente de correlación

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos van relacionados a la veracidad y transparencia, de la información, por lo que el presente estudio, respeta cada una de las normas Apa, la mención de los autores, por lo que existen citas textuales y parafraseadas que acompañan su contenido, por lo que se cumple con cada uno de los parámetros ético, incrementando el valor científico con las variables de estudio.

III. Resultados

En cuanto los resultados obtenidos se tuvo un análisis estadístico descriptivo, el cual conto en función en relación a las siguientes tablas por variable y dimensiones.

Tabla 9 *Claridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	12	20%	20%	20%
	MEDIO	16	27%	27%	47%
	ALTO	31	53%	53%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

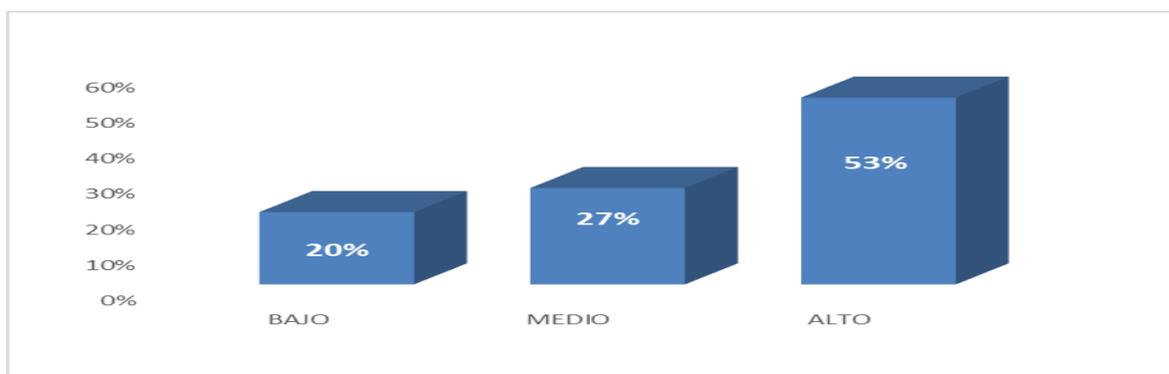


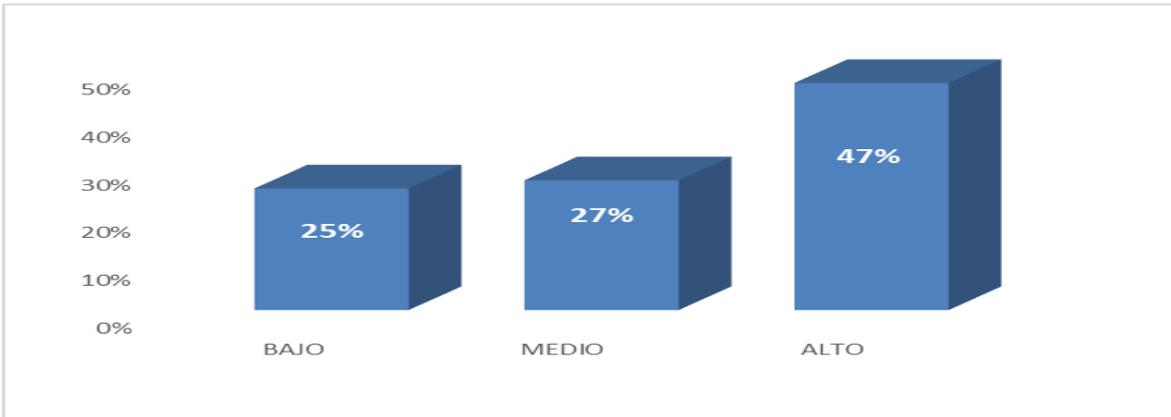
Gráfico 1 *Claridad*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 9 y gráfico 1, Podemos observar que el 53%, el cual representa a 31 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de claridad dentro de una entidad bancaria, el 27% el cual representa a 16 trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 20%, el cual representa a 12 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la dimensión claridad.

Tabla 10 *Relevante*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	25%	25%	25%
	MEDIO	16	27%	27%	53%
	ALTO	28	47%	47%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



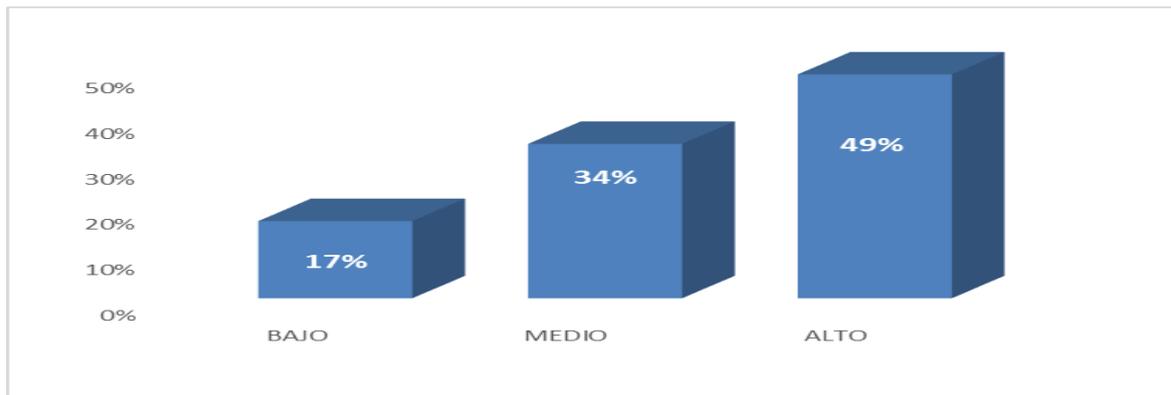
Grafica 2 *Relevante*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 10 y gráfico 2, Podemos observar que el 47%, el cual representa a 28 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de relevancia dentro de una entidad bancaria, el 27% el cual representa a 16 trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 25%, el cual representa a 15 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la dimensión relevante.

Tabla 11 *Significativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	17%	17%
	MEDIO	20	34%	51%
	ALTO	29	49%	100%
	Total	59	100%	100%

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



Grafica 3 *Significativa*

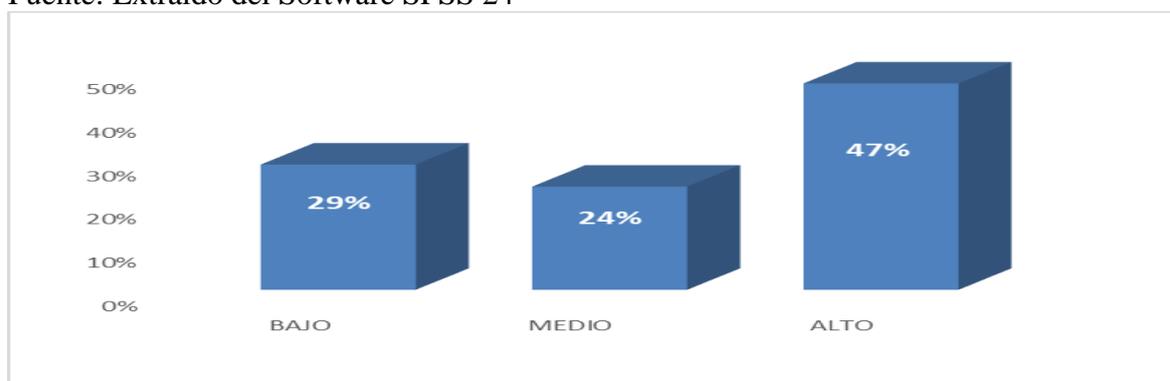
Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 11 y gráfico 3, Podemos observar que el 49%, el cual representa a 29 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de significancia dentro de una entidad bancaria, el 34% el cual representa a 20

trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 17%, el cual representa a 10 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la dimensión significancia.

Tabla 12 *Realizable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	17	29%	29%	29%
	MEDIO	14	24%	24%	53%
	ALTO	28	47%	47%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



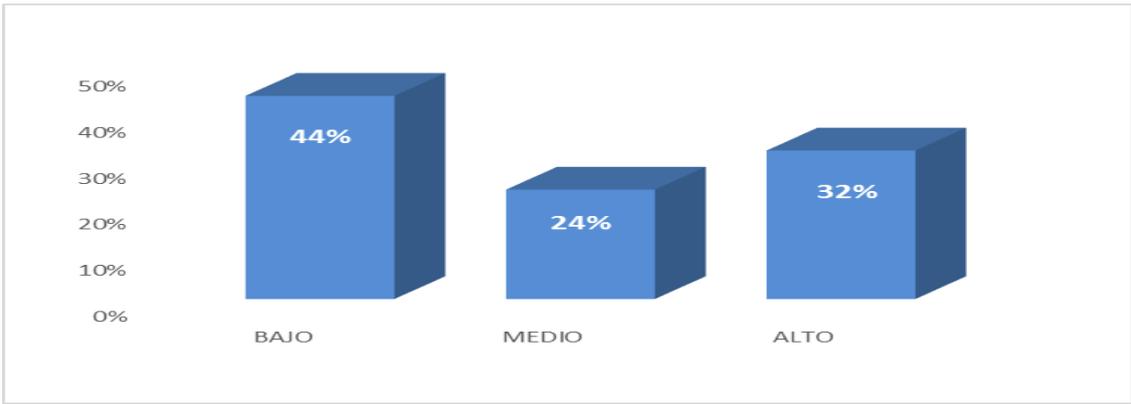
Gráfica 4 *Realizable*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 12 y gráfico 4, Podemos observar que el 47%, el cual representa a 28 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de realización dentro de una entidad bancaria, el 24% el cual representa a 14 trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 29%, el cual representa a 17 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la dimensión realizable.

Tabla 13 *Medible*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	26	44%	44%	44%
	MEDIO	14	24%	24%	68%
	ALTO	19	32%	32%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



Grafica 5 *Medible*

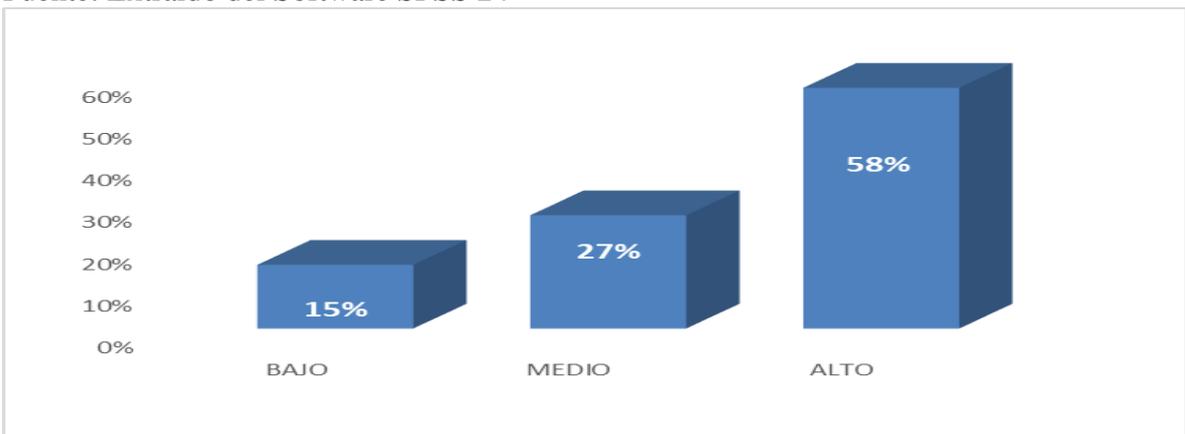
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 13 y gráfico 5, Podemos observar que el 44%, el cual representa a 26 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de realización dentro de una entidad bancaria, el 24% el cual representa a 19 trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 32%, el cual representa a 14 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la dimensión medible.

Tabla 14 *Cumplimiento de metas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	15%	15%
	MEDIO	16	27%	42%
	ALTO	34	58%	100%
	Total	59	100%	100%

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



Grafica 6 *Cumplimiento de metas*

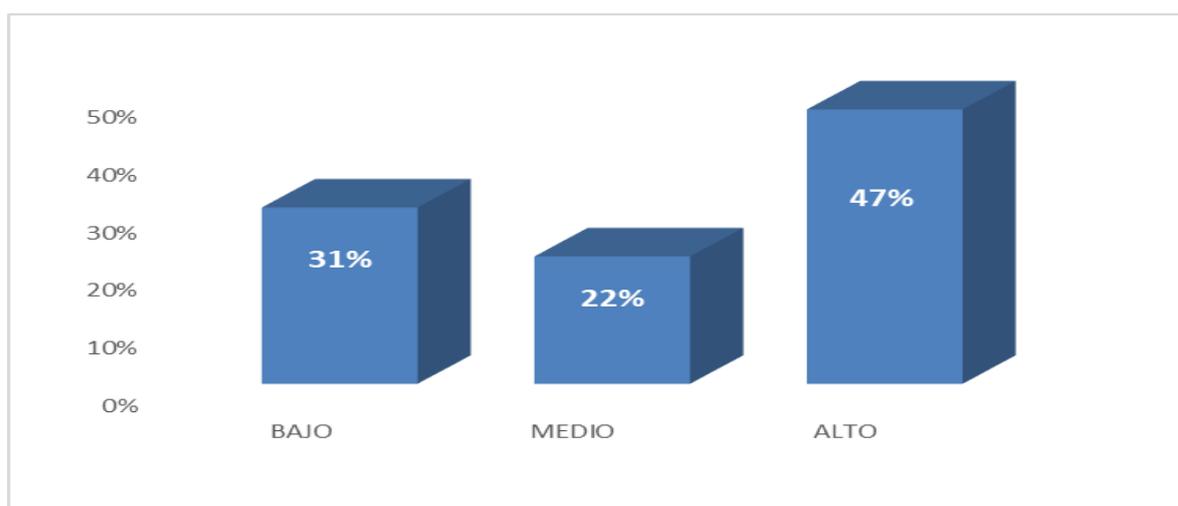
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 14 y gráfico 6, Podemos observar que el 58%, el cual representa a 34 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de cumplimiento de metas dentro de una entidad bancaria, el 27% el cual representa a 16 trabajadores respondieron que existe un nivel medio y un 15%, el cual representa a 9 trabajadores, respondieron que existe un nivel bajo sobre la variable x1 cumplimiento de metas.

Tabla 15 *Compromiso afectivo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	31%	31%
	MEDIO	13	22%	53%
	ALTO	28	47%	100%
	Total	59	100%	100%

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



Gráfica 7 *Compromiso afectivo*

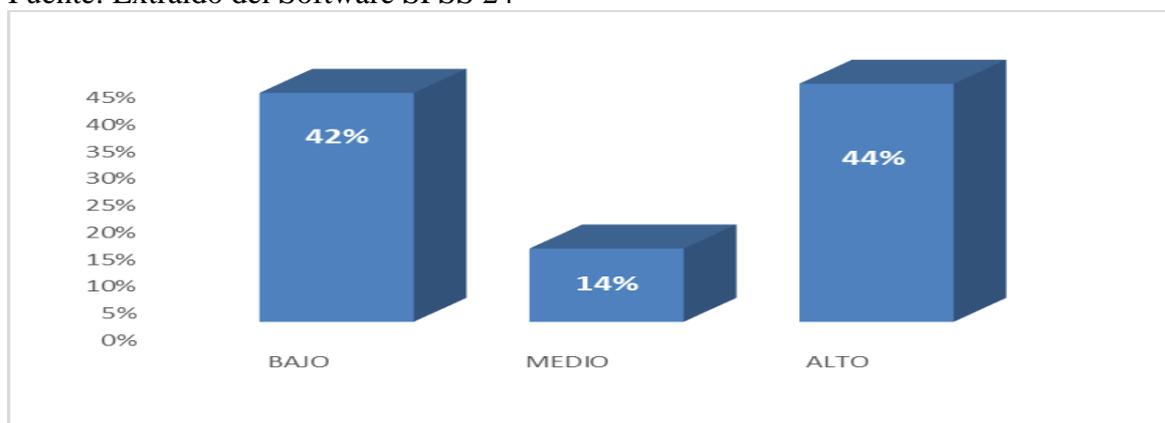
Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 15 y gráfico 7, Podemos observar que el 47%, el cual representa a 28 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de compromiso afectivo dentro de Una entidad bancaria, el 31% el cual representa a 18 trabajadores respondieron que existe un nivel bajo y un 22%, el cual representa a 13 trabajadores, respondieron que existe un nivel medio sobre la dimensión compromiso afectivo.

Tabla 16 *Compromiso de continuidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	42%	42%	42%
	MEDIO	8	14%	14%	56%
	ALTO	26	44%	44%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



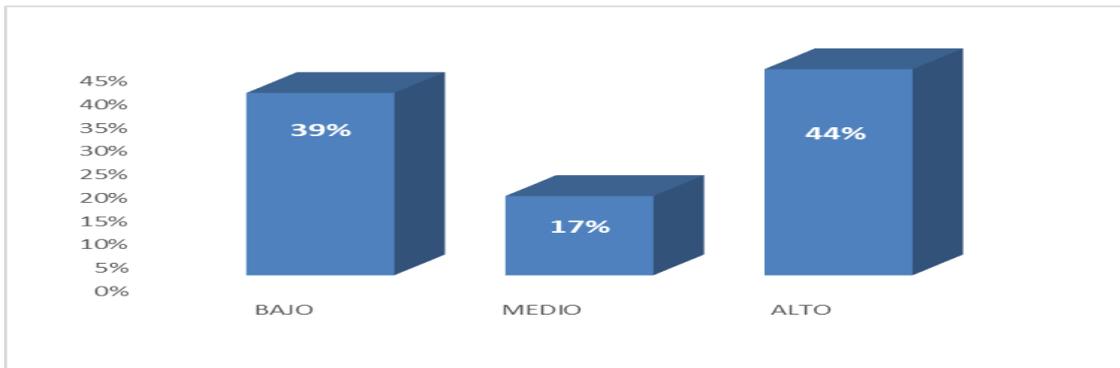
Gráfica 8 *Compromiso de continuidad*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 16 y gráfico 8, Podemos observar que el 44%, el cual representa a 26 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de compromiso de continuidad dentro de Una entidad bancaria, el 42% el cual representa a 25 trabajadores respondieron que existe un nivel bajo y un 14%, el cual representa a 8 trabajadores, respondieron que existe un nivel medio sobre la dimensión compromiso de continuidad.

Tabla 17 *Compromiso normativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	23	39%	39%	39%
	MEDIO	10	17%	17%	56%
	ALTO	26	44%	44%	100%
	Total	59	100%	100%	

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



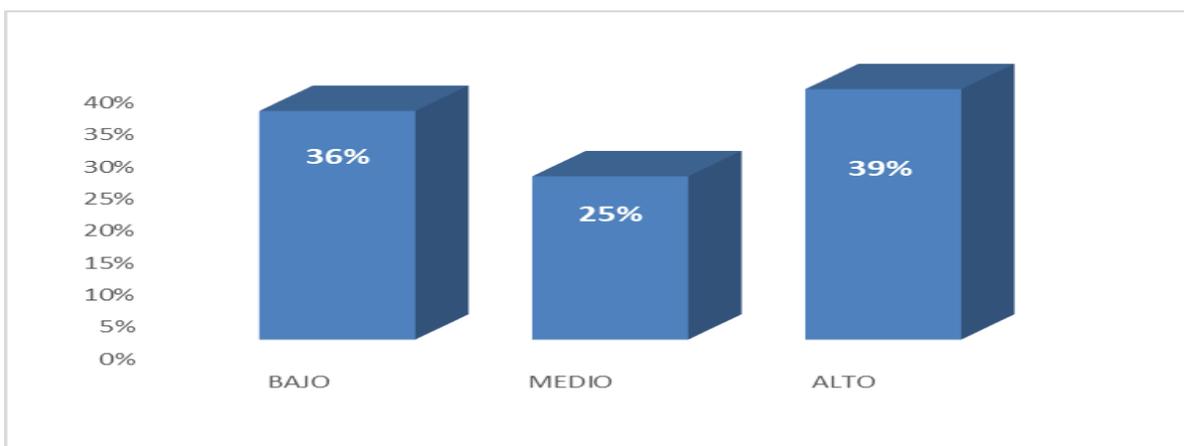
Gráfica 9 *Compromiso normativo*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 17 y gráfico 9, Podemos observar que el 44%, el cual representa a 26 trabajadores, respondieron que existe un alto nivel de compromiso normativo dentro de una entidad bancaria, el 39% el cual representa a 23 trabajadores respondieron que existe un nivel bajo y un 17%, el cual representa a 10 trabajadores, respondieron que existe un nivel medio sobre la dimensión compromiso normativo.

Tabla 18 *Compromiso organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	36%	36%
	MEDIO	15	25%	61%
	ALTO	23	39%	100%
	Total	59	100%	100%

Fuente: Extraído del Software SPSS 24



Gráfica 10 *Compromiso organizacional*

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 18 y gráfico 10, Podemos observar que el 39%, el cual representa a 23 trabajadores, respondieron que existe un alto

nivel de compromiso organizacional dentro de una entidad bancaria, el 36% el cual representa a 21 trabajadores respondieron que existe un nivel bajo y un 25%, el cual representa a 15 trabajadores, respondieron que existe un nivel medio sobre la variable x2 compromiso organizacional.

Prueba de Normalidad

Tabla 19 *Pruebas de normalidad general*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimiento de metas	,138	59	,007	,970	59	,155
Compromiso organizacional	,084	59	,020*	,988	59	,841

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 19, donde se observa que según la población se determina el tipo de prueba a realizar, el comportamiento de los coeficiente de sig que se representa por medio de la herramienta la cual permite analizar la prueba de hipótesis se debe realizar, es por ello que se ha determinado por ser una muestra $n \leq 50$ se aplicara el estadístico de Kolmogorv - Smirnov, donde también nos indica que el sig para ambas variables es $\text{Sig} > 0.05$ por lo tanto según este resultados la prueba el no paramétrica es por ello que será necesario realizar las pruebas de contrastación de hipótesis por medio del método Spearman y no Pearson.

Prueba de hipótesis

Según el análisis de las hipótesis, se toma en cuenta el análisis del cambio que llegan a sufrir las variables.

H_T : El cumplimiento de metas se relaciona con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

H_0 : El cumplimiento de metas no se relaciona con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

H_1 : El cumplimiento de metas si se relaciona con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; $z = 1.96$)

Regla de decisión

- a) $\text{Sig. (E)} < \text{Sig (T)}$; Rechazar H_0
- b) $\text{Sig. (E)} > \text{Sig (T)}$; Aceptar H_0

Tabla 20 *Hipótesis General*

		CUMPLIMIENTO DE METAS	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,892
	Sig. (bilateral)	.	,000
CUMPLIMIENTO DE METAS	N	59	59
	Coefficiente de correlación	,892	1,000
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	59	59

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 19, se obtuvo un valor de 0,892 de correlación el cual nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, nos ayudó a contrastar la hipótesis, concluyendo que existe relación significativa entre el cumplimiento de metas y el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Hipótesis específica 1

Análisis del cambio que sufren la dimensión

H_T: El cumplimiento de metas se relaciona con el compromiso Afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

H₀: El cumplimiento de metas no se relaciona con el compromiso Afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

H₁: El cumplimiento de metas si se relaciona con el compromiso Afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

- a) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀
- b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 21 *Hipótesis específica 1*

		CUMPLIMIENTO DE METAS	COMPROMISO AFECTIVO
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,906
	Sig. (bilateral)	.	,000
CUMPLIMIENTO DE METAS	N	59	59
	Coefficiente de correlación	,906	1,000
COMPROMISO AFECTIVO	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	59	59

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 20, se obtuvo un valor de 0,906 de correlación el cual nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, nos ayudó a contrastar la hipótesis, concluyendo que existe relación significativa entre el cumplimiento de metas y el compromiso afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Hipótesis específica 2

Análisis del cambio que sufren la variable dependiente.

H_r: El cumplimiento de metas se relaciona con el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

H₀: El cumplimiento de metas no se relaciona con el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

H₁: El cumplimiento de metas si se relaciona con el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

a) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀

b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 19 *Hipótesis específica 2*

		CUMPLIMIENTO DE METAS	COMPROMISO DE CONTINUIDAD
Rho de Spearman	CUMPLIMIENTO DE METAS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,910
		N	,000
			59
	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	,910
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			59

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 21, se obtuvo un valor de 0,910 de correlación el cual nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, nos ayudó a contrastar la hipótesis, concluyendo que si existe relación significativa entre el cumplimiento de metas y el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Hipótesis específica 3

Análisis del cambio que sufren la variable dependiente.

H_T: El cumplimiento de metas se relaciona con el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

H₀: El cumplimiento de metas no se relaciona con el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

H₁: El cumplimiento de metas si se relaciona con el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

Significancia: Sig.: 0.05 (95%; z = 1.96)

Regla de decisión

- a) Sig. (E) < Sig (T); Rechazar H₀
- b) Sig. (E) > Sig (T); Aceptar H₀

Tabla 20 *Hipótesis específica 3*

		CUMPLIMIENTO DE METAS	COMPROMISO NORMATIVO
Rho de Spearman	CUMPLIMIENTO DE METAS	Coefficiente de correlación	,871
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	COMPROMISO NORMATIVO	Coefficiente de correlación	,871
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59

Fuente: Extraído del Software SPSS 24

Interpretación: Mediante el análisis estadístico Spearman en la tabla 22, se obtuvo un valor de 0,871 de correlación el cual nos demuestra que existe una correlación positiva fuerte, también debido al valor de la significancia que se obtuvo de 0,00 el cual es menor al 0,005, nos ayudó a contrastar la hipótesis, concluyendo que existe relación significativa entre el cumplimiento de metas y el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación “Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019. Se llegó a poder determinar lo siguiente”. Según los resultados descriptivos de un tamaño de muestra de 59 trabajadores se evidenció lo siguiente: De acuerdo a los resultados obtenidos de la Tabla 14 y gráfico 6. Con respecto a la primera variable podemos observar que el 58%, respondieron que existe un medio nivel de cumplimiento de metas el 27% respondieron que existe un nivel bajo y solo un 15%, indicaron que existe un nivel alto sobre la primera cumplimiento de metas. Con respecto a las dimensiones entre los valores más notables encontramos: De los resultados obtenidos de la Tabla 9 se observó que el 27% respondieron que existe un nivel bajo de relevancia dentro de la empresa, de la tabla 11 el 49% respondieron que existe un alto nivel de significancia similar a la tabla 12 donde el 47%, quienes respondieron que existe un alto nivel de la dimensión realizable, sin embargo de la Tabla 13 se observó que el 44%, afirmaron que existe un bajo nivel de la dimensión medible dentro de la empresa una entidad bancaria. Y con respecto a la variable Compromiso organizacional según la tabla 18 y gráfico 9 se

visualizó el 39%, respondieron que existe un alto nivel de compromiso organizacional el 36% un nivel bajo y un 25% indicaron que existe un nivel medio de compromiso organizacional en la empresa. En cuanto sus dimensiones entre sus valores más notables se obtuvieron lo siguiente: De la Tabla 15 el 47% respondieron que existe un bajo nivel de compromiso afectivo, en la tabla 16 el 44% manifestaron que existe un alto nivel de compromiso de continuidad y en la 17 el 44%, el indicaron que existe un alto nivel de compromiso normativo.

Con relación a lo anterior se llega a afirmar que la variable cumplimiento de metas y compromiso organizacional tienen un nivel bajo y levemente alto, por lo que es importante dentro de la empresa una entidad bancaria llegar a conocer cual de las dimensiones incurren en la problemática lo que conlleva a que no se cumplan las metas y de esta forma poder mejorarla o rediseñarla. Con respecto a esto Brian (2017) en cuanto al *cumplimiento de metas* nos dice que: “Dentro de la organizaciones existen equipos que se llegan a encargar del cumplimiento de las metas, los cuales a su vez son los encargados de poder garantizar que la meta establecida se puedan cumplir, sin embargo muchos de estos equipos, no llegan a tener una adecuada supervisión directa, por lo que una adecuada operación o monitoreo son buenas estrategias para un cumplimiento y una mejora continua (p.93) y referente a la variable *Compromiso organizacional* Meyer y Allen citados por Arias (2015, p. 198) El compromiso organizacional busca incrementar los lazos afines con la organización, por lo que se ve dividido en tres formas de fomentar su consolidación los cuales son: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales están relacionadas con el deseo, la necesidad y su permanencia respectivamente. Con respecto a la hipótesis general, según los resultados de contrastación de hipótesis con el Rho de Spearman se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,892, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019 y de forma directamente proporcional. Así mismo podemos evidenciar que dicho resultado guarda coherencia con la investigación de Zegarra (2017) cuyo objetivo fue *Determinar la relación entre el logro de las metas y el nivel compromiso Organizacional del personal de salud, hospital de San Juan de Lurigancho*”.

Donde se obtuvo una correlación del 0,89 y su valor de significancia menor al 0,05 por lo que se concluye que al mejorar la relación entre el nivel del compromiso permite cumplir con las metas o el logro de cada una de ellas dentro de la organización dedicadas a la atención debido que a que dentro de la gestión de la salud es importante ya que permite que los trabajadores laboren de una manera muy ágil y rápida en beneficio de todo sus pacientes pues ello permite ser medible para gerencia permitiendo mejorar e incrementar el nivel del cumplimiento del logros.

En cuanto a la primera hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,906, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso Afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019. Así mismo podemos evidenciar que dicho resultado guarda coherencia con la investigación de Cruz (2016) De manera muy general la investigación tiene como finalidad o parte de sus objetivos es analizar y comparar el comportamiento organizacional frente a la satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad de la provincia Sánchez Carrión. Con los resultados obtenidos se pudo observar que se relacionan las variables de forma directa y a la vez proporcionalmente ya que se obtuvo una correlación del 0,907 y su valor de significancia menor al 0,05. Concluyendo que si existe relación directa entre el logro de metas por medio y aporte del compromiso organizacional dentro de la gestión de salud en beneficio de nuestro país.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,910, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que El cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019. El cual guarda concordancia con Loza (2015) donde su fue objetivo fue determinar el *Compromiso Organizacional y Mejora continua en los docentes de la Institución Superior Educativa Simón Bolívar, Tarapoto, 2014*, De la información obtenida se concluyó que si se encuentra asociación entre el compromiso organizacional y mejora continua con una correlación mostrada con una variable calculado de 25.96 y las otras variables Y, tabular de 9.49 con 78 de grado de libertad y 0.01 de nivel de significancia. Concluyendo que la mejora continua se desarrolla por medio de un compromiso eficiente

dentro de la institución superior entre los cuales radica un compromiso afectivo, que se da a través de reuniones y actividades que el instituto fomenta.

Y por último en la tercera hipótesis específica, en cuanto al uso del Rho de Spearman como medio de contrastación de hipótesis se llegó a demostrar de que existe una correlación positiva cuyo valor de significancia fue de 0,871, y valor $p < 0,05$ por lo que se aceptó la hipótesis nula, concluyendo con el objetivo de la hipótesis de que el cumplimiento de metas se relaciona significativamente con el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019. El cual guarda concordancia con Palacios (2018) La investigación busca como parte de su objetivo conocer e identificar los factores de logro de cumplimiento de metas dentro de la investigación que le permita mejorar sus actividades diarias dentro de la gerencia municipal en la comuna de San Miguel – Lima. del cual se extrajo resultados que son medibles por la organización para un mayor análisis, un sig de valor 0.000 y un R de Pearson igual a 0.915, del cual se puede concluir que si existe relación entre ambas variables además que si se reconoce la falencia sobre la falta de gestión sobre la gerencia de seguridad en la institución pública se da al no cumplir con las metas. Es porque es importante conocer que no siempre se logran cumplir los ofrecimientos de campaña lo cual es resumido en incapacidad para muchos vecinos, el incumplimiento de las metas para el periodo no es agradable pero que además existe problemas que no le permiten realizar grandes obras en favor como es el caso de la seguridad ciudadana la cual también afecta al municipio de San Miguel, es entonces que se busca empresa que presten su servicio contratando personal especializado en dichas funciones por lo que se busca integrarlo con un compromiso de continuidad que cuente con un mayor conocimiento del caso para que las autoridades trabajen con destrezas y roles.

V. CONCLUSIONES

Primero; Se logró concluir que si existe relación significativamente entre el cumplimiento de metas y el compromiso Organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, por tanto el valor de Rh Spearman es de 0.892 y un sig bilateral igual a 0.000.

Segundo; Se logró concluir que si existe relación significativamente entre el cumplimiento de metas y el compromiso afectivo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, por tanto el valor de Rh Spearman es de 0.906 y un sig bilateral igual a 0.000.

Tercero; Se logró concluir que si existe relación significativamente entre el cumplimiento de metas y el compromiso de continuidad en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, por tanto el valor de Rh Spearman es de 0.910 y un sig bilateral igual a 0.000.

Cuarto; Se logró concluir que si existe relación significativamente entre el cumplimiento de metas y el compromiso normativo en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019, por tanto el valor de Rh Spearman es de 0.871 y un sig bilateral igual a 0.000.

VI. RECOMENDACIONES

Primero; Se recomienda respecto a la variable cumplimiento de metas mejorar la en cada uno de sus cinco procesos plasmados dentro de la tesina pues nos permite mejorar las estrategias de ventas el cual será un patrón de trabajos a futuro supervisar todo de desarrollo dentro de proceso para lograr metas deseadas.

Segundo; Se recomienda según lo evaluado mejorar el compromiso afectivo a través de actividades y reuniones donde se pueda ofrecer un ambiente de confianza y armonía, permitiendo que los trabajadores de una entidad bancaria puedan desarrollar una mejor expresión de sus emociones, llegando a cumplir de forma adecuada las metas de la empresa una entidad bancaria.

Tercero; Se recomienda según su evaluación del estudio mejorar el compromiso de continuidad, por lo que es importante que se lleguen realizar adecuados procesos de capacitaciones, donde se pueda desarrollar una mejor adecuada formación profesional, que permita tener mejores colaboradores los cuales con su experiencia serán mejores y de esta manera se podrá desarrollar un cumplimiento de metas efectivo de una entidad bancaria.

Cuarto; Se recomienda según la recopilación de información mejorar el compromiso normativo pues mejorara las políticas laborales y la transparencia entre el colaborador y su jefe inmediato en una entidad bancaria.

REFERENCIAS

- Aguilón, A., Berrín, L. y Treviño, F. (2015). Comportamiento Humano en las organizaciones. México: El manual moderno
- Amoros, E (2007). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall.
- Avalos, P. (2016). El compromiso organizacional y su relación con la Calidad de Servicio de la empresa América Móvil Perú SAC. Miraflores, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Böhrt, A., y Romero, F. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu*, 12 (2), 227 – 245.
- Brian, T. (2017). Estrategias de éxitos en las Organizaciones (Alta gerencia). Salamanca: Triunfo editores.
- Bustamante, J. P., Navarra, L. J., & Navarra, C. R. (2014). Clima laboral y el compromiso dentro de las organizaciones. Universidad de Veracruz, México.
- Cárdenas, C. (2017). Factores que comprometen a los colaboradores y como se relaciona con su producción de empresas que soliciten los servicios sobre Bolsa laboral en la Metropolitana de Empleo de ConQuito. Universidad de Cimbrazo, Ecuador.
- Carrasco Díaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación*. Lima: Editorial San Marcos
- Cruz, D. A. (2016). El Compromiso organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores, Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión, 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú.
- Dessler G. (2012). Administración de los Recursos Humanos (12va ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Diaz, M. (2016). Compromiso de los colaboradores dentro de las organizaciones con la finalidad de Satisfacer su Labor como parte de los factores de pertenecer a la Generación Y” el presente estudio es para obtener el grado de administración organización empresarial. Universidad de Chile, Santiago - Chile.

- Fernández, T. (2010). Una invitación a la investigación (3a. ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial del Pedagógico San Marcos.
- Fienco, L., y Itúrburo, A. (2014). La inteligencia emocional en el éxito empresarial. Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala
- García, F., y Cordero, A. (2009). Los equipos de trabajo: una práctica basada en la gestión del conocimiento. *Revista una Visión gerencial*, año 7 (1), 45 – 48.
- Goethe, M. (2014). Planeamiento y emprendorismo una ruta dura en la gestión por resultados. Chicago: Summit edit.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2001). *Organizational behavior*. México, D.F.: CengageLearning editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2016). *Metodología en las investigaciones*. México: Oso Panda.
- Huamanchumo, H., & Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima: Summit.
- Chiavenato. (2017). *Fundamentos de la administración: planificación, organización, dirección y control para aumentar la competitividad y la sostenibilidad*. México: Mc Graw Hill.
- Juárez, R. (2016). *El compromiso laboral como un elemento laboral que afecta la misma organización*. Universidad de Nueva León, México.
- Kooh, S., & Terbog, P. (2015). Cambio Organizacional y Compromiso de todos los que conforman la organización (colaboradores y la alta gerencia). *Journal*, 21.
- Lazzati, S. (2016). *El gerente estratega y líder de cambio Organizacional (Vol. 1ra ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Ángeles. Editorial.
- Loza, J. (2015). *Compromiso Organizacional y Mejora continua en los docentes de la Institución Superior Educativa Simón Bolívar, Tarapoto, 2014*. Universidad San Martín Porres, Lima - Perú.

- Mager, R. (2006). Análisis de objetivos como definir sus metas para poder alcanzarlas. Barcelona: Ediciones gestión 2000.
- Martínez, D. (2017). Metas Estratégica en las empresas de alto rendimiento. 2014: Diaz de Santos.
- Meyer, P., & Allen, N. (1998). Component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management. Chicago: Summit.
- Mijangos, C. (2015). El Compromiso Organizacional de los trabajadores en instituciones gubernamentales. San Vicente: España: Club Universitario.
- Navarra, G. (2018). Satisfacción laboral y Compromiso organizacional en empresas de transporte público de pasajeros. Universidad Autónoma de México, México.
- Palacios, J. (2018). Visión organizacional y la prestación de diversos servicios dentro de la subgerencia encargada de Serenazgo, Municipalidad de San Miguel. Universidad Continental, Perú.
- Paz, J. (2016). El alto nivel de compromiso como un índice en los servicios a los clientes de la empresa Roddmel Pharmaceuticals SAA. Universidad de Ambato, Ecuador.
- Peña, C., Díaz, M., Chávez, G., y Sánchez, E. (2016). El compromiso organizacional una herramienta de gestión en las pequeñas empresas. Revista Internacional Administración & Finanzas, 10 (6), 96 – 106.
- Peralta, C. (2015). El compromiso organizacional. Barranquilla. Colombia: Pepsic.
- Rada, D. d. (2017). Metodología de la investigación en las organizaciones de ek. Bogotz: La Zona.
- Ramos, E. (2009). El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado. México: Redalyc
- Robbins, A. (2015). Factores de éxitos en las Ventas. México: Pearson Educación.
- Ruiz de Alba, J. (2013). El compromiso organizacional y su valor empresarial en el marketing interno. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época, 1(2013), 67-86.

- Viles, C., Jaca, M., Tanco, E, y Medina, L. (2011). Desarrollo metodológico para medir el trabajo en equipo. *Revista venezolana de gerencia*, año 16 (55), 375 – 389.
- Wiggins, G. (2012). *Seven Keys to Effective Feedback*. Chicago: Feedback for learning,
- Yang, L. (2017). *Liderazgo Transformador y su Compromiso Organizacional*. Scielo, 18.
- Zegarra, M. (2017). Relación entre el logro de las metas y el nivel compromiso Organizacional del personal de salud, hospital de San Juan de Lurigancho. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú.

Anexos

Cuestionario de la Variable Cumplimiento de metas

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer como la Planificación se relaciona con el Control de personal.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

Variable X : Cumplimiento de metas						
	DIMENSIÓN 1: Claridad	N	CN	AV	CS	S
01	¿Considera usted realiza sus requerimientos con exactitud para el logro de su misión?					
02	¿Considera usted que la empresa realiza tareas transparentes para el logro de su visión empresarial?					
03	¿Cree usted que sus gerentes son sinceros en sus informaciones periódicas?					
	DIMENSIÓN 2: Relevante	N	CN	AV	CS	S
04	¿Considera usted que los valores de la empresa son excelentes?					
05	¿Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa son destacables?					
	DIMENSIÓN 3: Significativa	N	CN	AV	CS	S
06	¿Cuán a menudo, usted realiza horas extras para poder terminar informes de manera responsable?					
07	¿Considera usted que los problemas en las áreas son frecuentes por una falta de responsabilidad?					
08	¿Considera usted que se realiza una comunicación muy elocuente dentro de la empresa?					
09	¿Considera usted que la comunicación es expresiva por parte de su jefe inmediato y logra influir en sus labores?					
	DIMENSIÓN 4: Realizable	N	CN	AV	CS	S
10	¿Cree usted que realiza tareas propuestas por su jefe inmediato que sean posibles?					
11	¿Usted siente que la misión de la empresa es viable?					
	DIMENSIÓN 5: Medible	N	CN	AV	CS	S
12	¿Las funciones que se le encomiendan son supervisadas con precisión por sus supervisores?					
13	¿Considera que en su agencia las labores entre áreas son razonables?					

INSTRUMENTO 02

ANEXO 2

Cuestionario de la Variable Y: Compromiso organizacional

CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer como la Planificación se relaciona con el Control de personal.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

Variable Y: Compromiso organizacional						
	DIMENSIÓN 5: Compromiso afectivo	N	CN	AV	CS	S
14	¿Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa?					
15	¿Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa?					
16	¿Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual?					
17	¿La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas?					
	DIMENSIÓN 6: Compromiso de continuidad	N	CN	AV	CS	S
18	¿Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales?					
19	¿Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva?					
20	¿La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral?					
21	¿Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración?					
22	¿Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido?					
	DIMENSIÓN 7: Compromiso Normativo	N	CN	AV	CS	S
23	¿Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética?					
24	¿Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa?					

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	x20	x21	x22	x23	x24	D1	D2
1	2	4	4	3	3	3	1	5	3	4	2	5	5	2	4	3	2	4	4	3	1	4	4	2	16	9
2	4	5	4	4	3	4	5	4	1	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	20	13
3	5	5	1	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	2	19	13
4	4	1	3	4	3	2	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	15	8
5	4	3	1	4	4	3	2	5	3	4	4	4	3	1	2	3	3	4	4	1	4	4	4	3	16	10
6	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	3	4	1	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	13	8
7	4	2	2	5	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	15	10
8	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	23	13
9	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	19	11
10	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	17	13
11	1	5	1	3	1	1	1	3	3	5	3	5	5	5	2	5	3	5	5	3	3	3	5	3	11	5
12	3	3	2	5	1	2	1	1	1	4	1	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	2	14	4
13	3	4	2	2	3	3	4	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	2	4	5	5	14	11
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	9
15	5	2	1	5	3	3	1	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	16	7
16	3	5	2	5	3	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	2	3	4	1	2	1	1	2	2	18	8
17	3	4	2	4	2	2	2	4	3	3	2	4	4	5	3	3	2	4	4	3	5	3	2	3	15	8
18	3	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	21	15
19	4	5	3	5	5	3	1	5	3	5	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3	2	4	4	3	22	9
20	3	1	1	5	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	13	11
21	2	4	4	3	3	3	1	5	3	4	2	5	5	2	4	3	2	4	4	3	1	4	4	2	20	13
22	4	5	4	4	3	4	5	4	1	5	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	11	8
23	5	5	1	5	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	4	4	2	5	4	4	5	5	3	2	13	7

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows taskbar: Escritorio, 9:29, ESP

IBM SPSS Statistics Editor de datos: Jessica UCV - tesina.sav [ConjuntoDatos1]

Menú: Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Marketing directo, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	x19	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	x20	Numérico	8	0	¿La empresa le...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	x21	Numérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	x22	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	x23	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	x24	Numérico	8	0	¿Califica de be...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	D1	Numérico	8	0	Claridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	D2	Numérico	8	0	Relevante	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	D3	Numérico	8	0	Significancia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	D4	Numérico	8	0	Realizable	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	D5	Numérico	8	2	Medible	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	V1	Numérico	8	0	Cumplimiento d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	DD1	Numérico	8	0	Compromiso Af...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	DD2	Numérico	8	0	Compromiso de...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	DD3	Numérico	8	0	Compromiso N...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	V2	Numérico	8	0	Compromiso Or...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	di1	Numérico	5	0	Claridad	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
36	di2	Numérico	5	0	Relevante	{1, BAJO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
37	di3	Numérico	5	0	Significancia	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
38	di4	Numérico	5	0	Realizable	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
39	di5	Numérico	5	0	Medible	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
40	vin	Numérico	5	0	Cumplimiento d...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
41	dde1	Numérico	5	0	Compromiso Af...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
42	dde2	Numérico	5	0	Compromiso de...	{1, BAJO}...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
43	dde3	Numérico	8	0	Compromiso N...	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada

Botones: Vista de datos, Vista de variables

Estado: IBM SPSS Statistics Processor está listo, Unicode:ON

Escritorio 9:33

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

ultado
 Registro
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Conjunto de datos activo
 Escala: ALL VARIABLES
 Título
 Resumen de procesamie
 Estadísticas de fiabilidad
 Fiabilidad
 Título
 Notas
 Escala: ALL VARIABLES
 Título
 Estadísticas de fiabilidad
 Registro

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		59	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	59	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	13

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	11

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20 elementos 1 elemento seleccionado 9,66 KB

Anexo tablas

Tabla 1 ¿Considera usted realiza sus requerimientos con exactitud para el logro de su misión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	3	5,1	5,1	8,5
	A veces	26	44,1	44,1	52,5
	Casi siempre	16	27,1	27,1	79,7
	Siempre	12	20,3	20,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

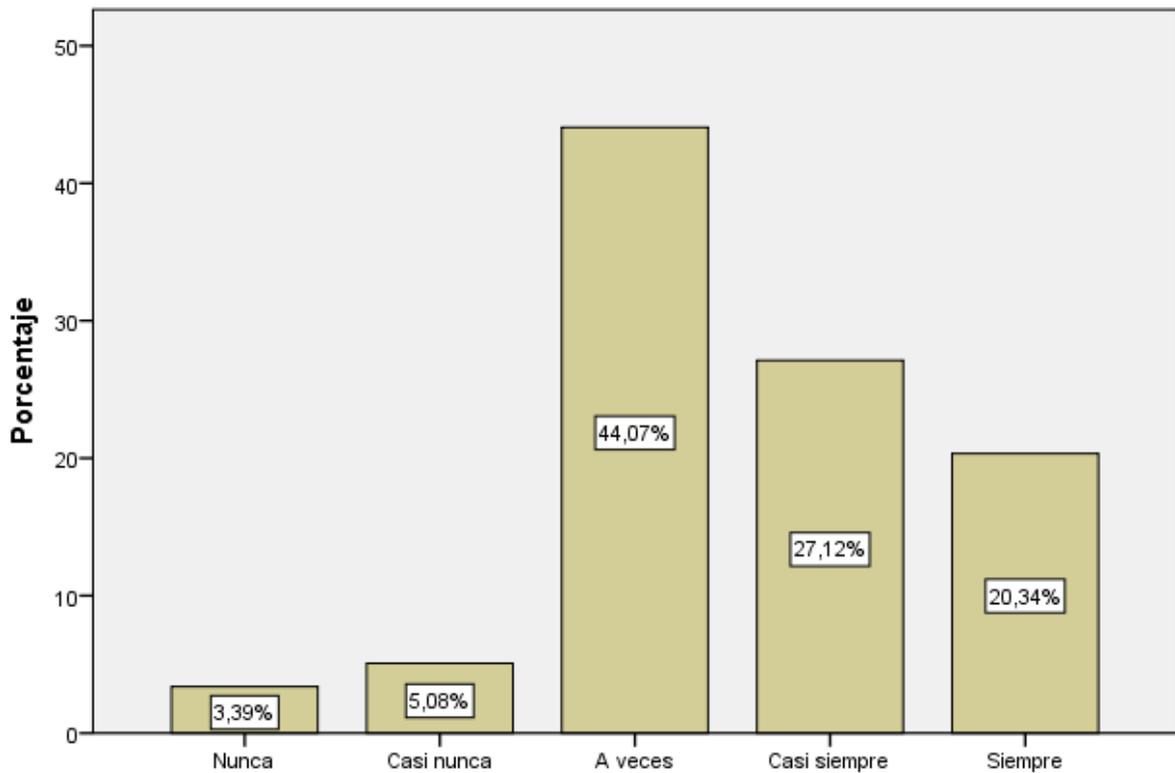


Figura 1

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 1; los colaboradores respondieron un 44.1% a veces, un 27.1% casi siempre, un 20,3% siempre, el 5.1 %casi nunca, y el 3.4% nunca respecto a si; ¿Considera usted realiza sus requerimientos con exactitud para el logro de su misión?

Tabla 2 ¿Considera usted que la empresa realiza tareas transparentes para el logro de su visión empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	13,6	13,6	13,6
	Casi nunca	6	10,2	10,2	23,7
	A veces	15	25,4	25,4	49,2
	Casi siempre	14	23,7	23,7	72,9
	Siempre	16	27,1	27,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

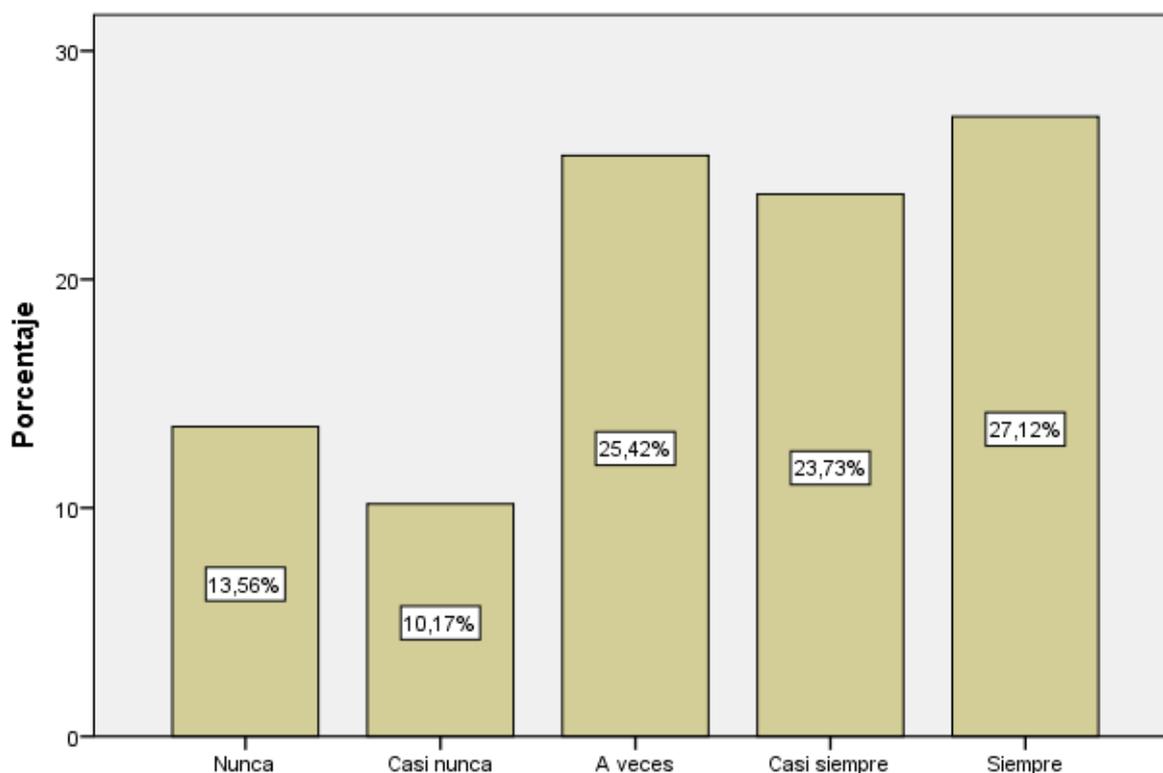


Figura 2

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 2 los colaboradores respondieron un 27.1% siempre, un 25.4% a veces, un 23.7% casi siempre, el 13.6% nunca, y el 10.2% casi nunca respecto a si; ¿Considera usted que la empresa realiza tareas transparentes para el logro de su visión empresarial?

Tabla 3 ¿Cree usted que sus gerentes son sinceros en sus informaciones periódicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	37,3	37,3	37,3
	Casi nunca	12	20,3	20,3	57,6
	A veces	11	18,6	18,6	76,3
	Casi siempre	9	15,3	15,3	91,5
	Siempre	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

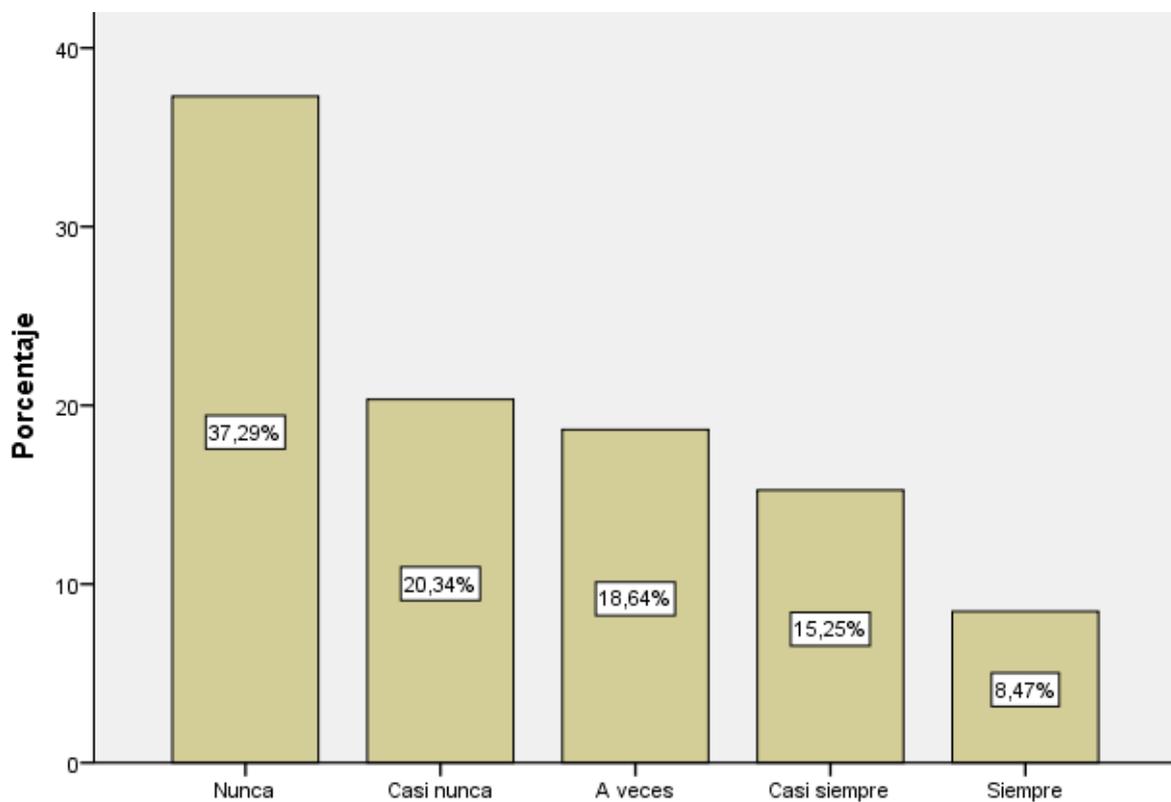


Figura 3

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 3 donde los colaboradores respondió un 37.3% nunca, un 20.3% casi nunca, un 18.6% a veces, el 15.25% casi siempre, y el 8.5% siempre respecto a si; ¿Cree usted que sus gerentes son sinceros en sus informaciones periódicas?

Tabla 4 ¿Considera usted que los valores de la empresa son excelentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	3	5,1	5,1	6,8
	A veces	5	8,5	8,5	15,3
	Casi siempre	24	40,7	40,7	55,9
	Siempre	26	44,1	44,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

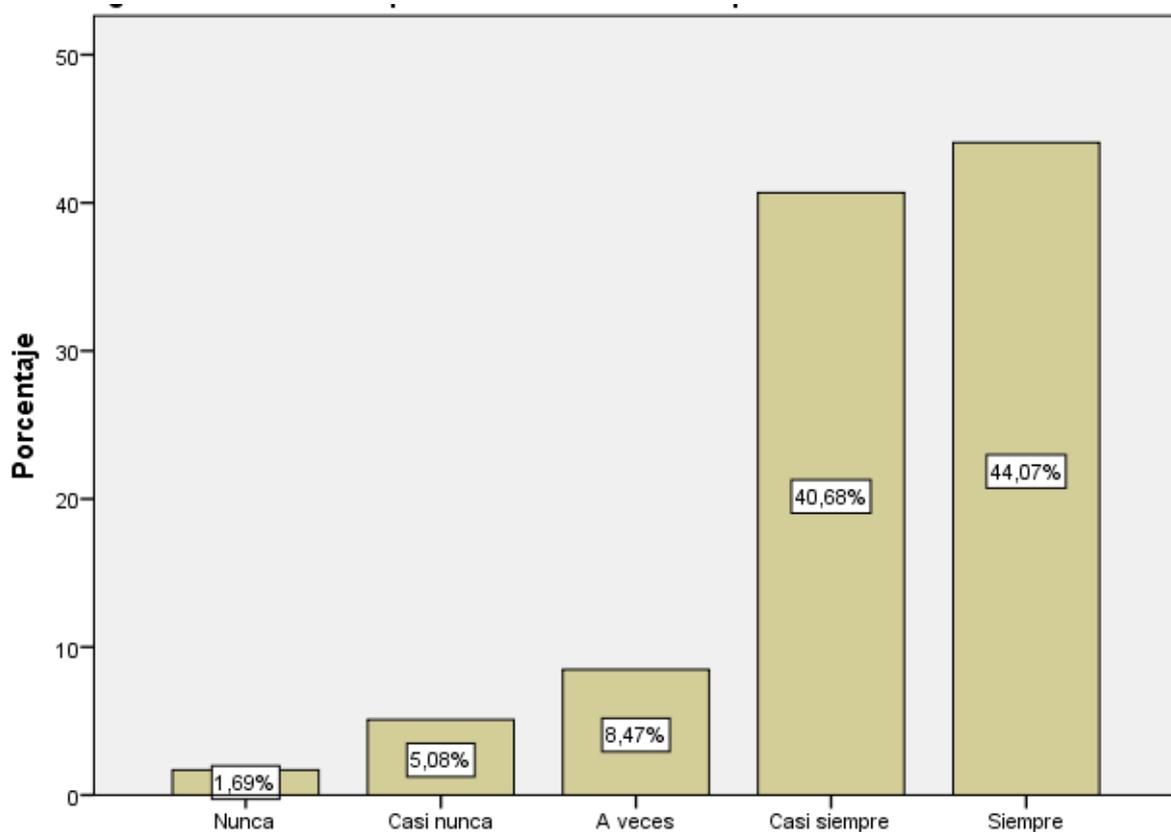


Figura 4

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 4 donde los colaboradores respondió un 44.1% siempre, un 40.7% casi siempre, un 8.5% a veces, el 5.1% casi nunca, y el 1.7% nunca respecto a sí: ¿Considera usted que los valores de la empresa son excelentes?

Tabla 5 ¿Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa son destacables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	11,9	11,9	11,9
	Casi nunca	9	15,3	15,3	27,1
	A veces	22	37,3	37,3	64,4
	Casi siempre	7	11,9	11,9	76,3
	Siempre	14	23,7	23,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

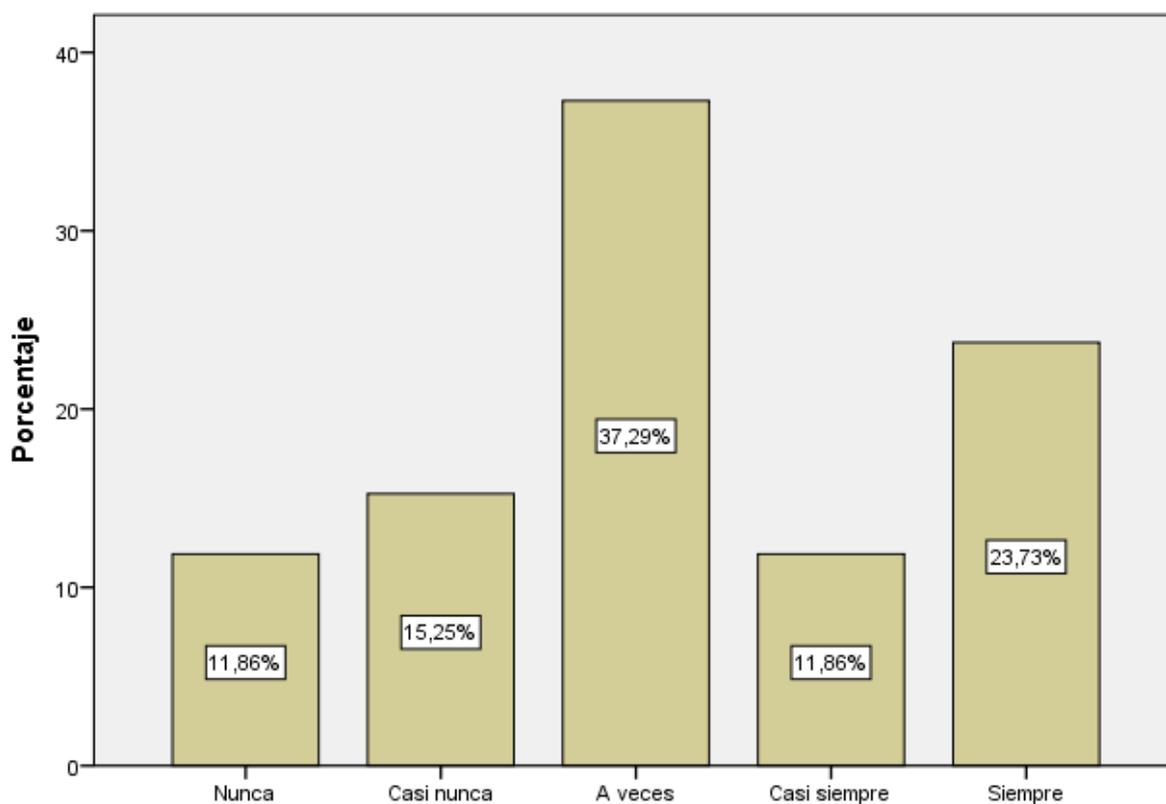


Figura 5

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 5 donde los colaboradores respondió un 37.3% a veces, un 23.7% siempre, un 15.3% casi nunca, el 11.9% nunca similar al 11.9% casi siempre respecto a sí: ¿Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa son destacables?

Tabla 6 ¿Cuán a menudo, usted realiza horas extras para poder terminar informes de manera responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	10	16,9	16,9	20,3
	A veces	26	44,1	44,1	64,4
	Casi siempre	11	18,6	18,6	83,1
	Siempre	10	16,9	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

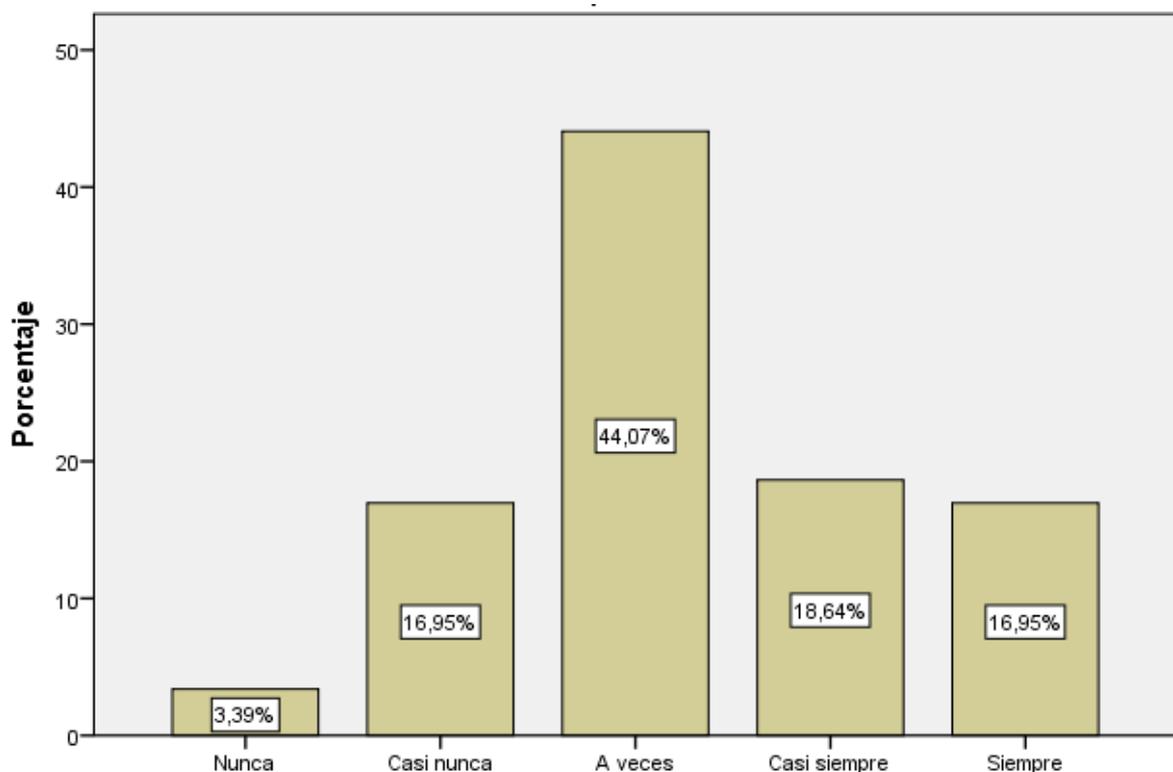


Figura 6

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 6 donde los colaboradores respondió un 44.1% a veces, un 18.6% casi siempre, un 16.9% casi nunca similar al 16.9% quienes respondieron siempre y el 3.4% nunca respecto a sí: ¿Cuán a menudo, usted realiza horas extras para poder terminar informes de manera responsable?

Tabla 7. ¿Considera usted que los problemas en las áreas son frecuentes por una falta de responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	25,4	25,4	25,4
	Casi nunca	20	33,9	33,9	59,3
	A veces	9	15,3	15,3	74,6
	Casi siempre	8	13,6	13,6	88,1
	Siempre	7	11,9	11,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

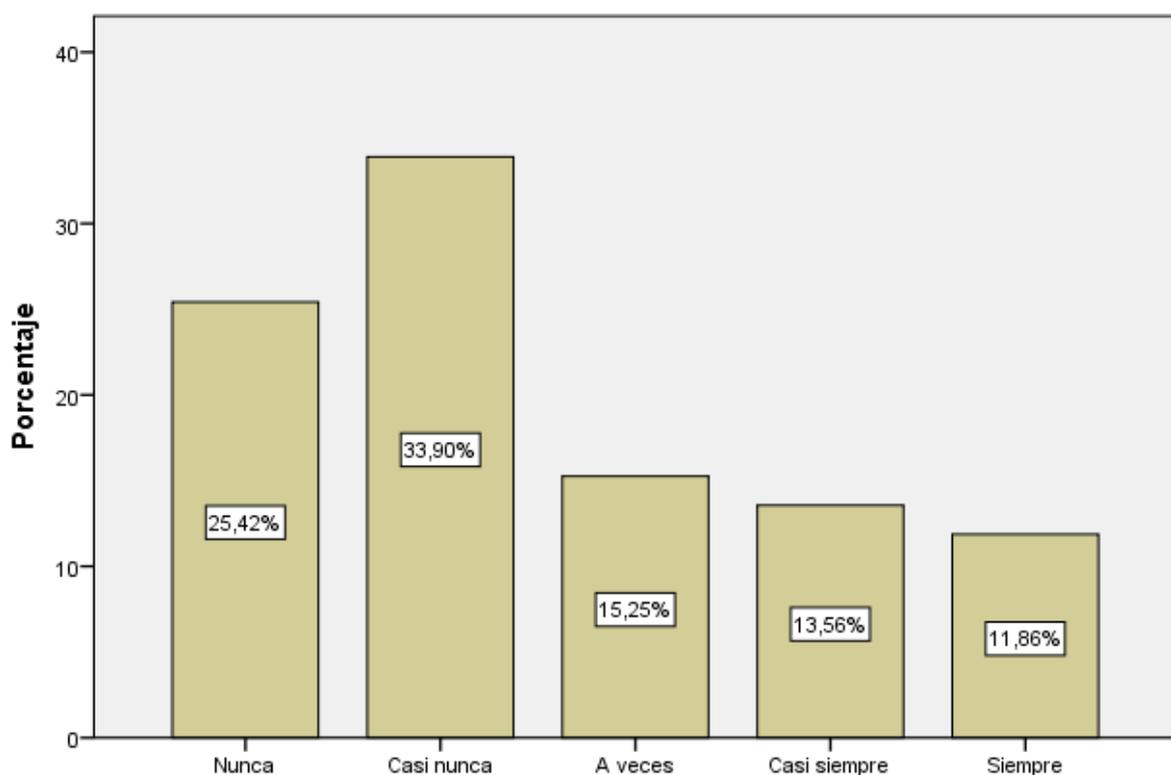


Figura 7

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 7 donde los colaboradores respondió un 33.9% casi nunca, un 25.4% nunca, un 15.3% a veces, 13.6% casi siempre y el 11.9% siempre respecto a sí: ¿Considera usted que los problemas en las áreas son frecuentes por una falta de responsabilidad?

Tabla 8 ¿Considera usted que se realiza una comunicación muy elocuente dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	4	6,8	6,8	10,2
	A veces	20	33,9	33,9	44,1
	Casi siempre	12	20,3	20,3	64,4
	Siempre	21	35,6	35,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

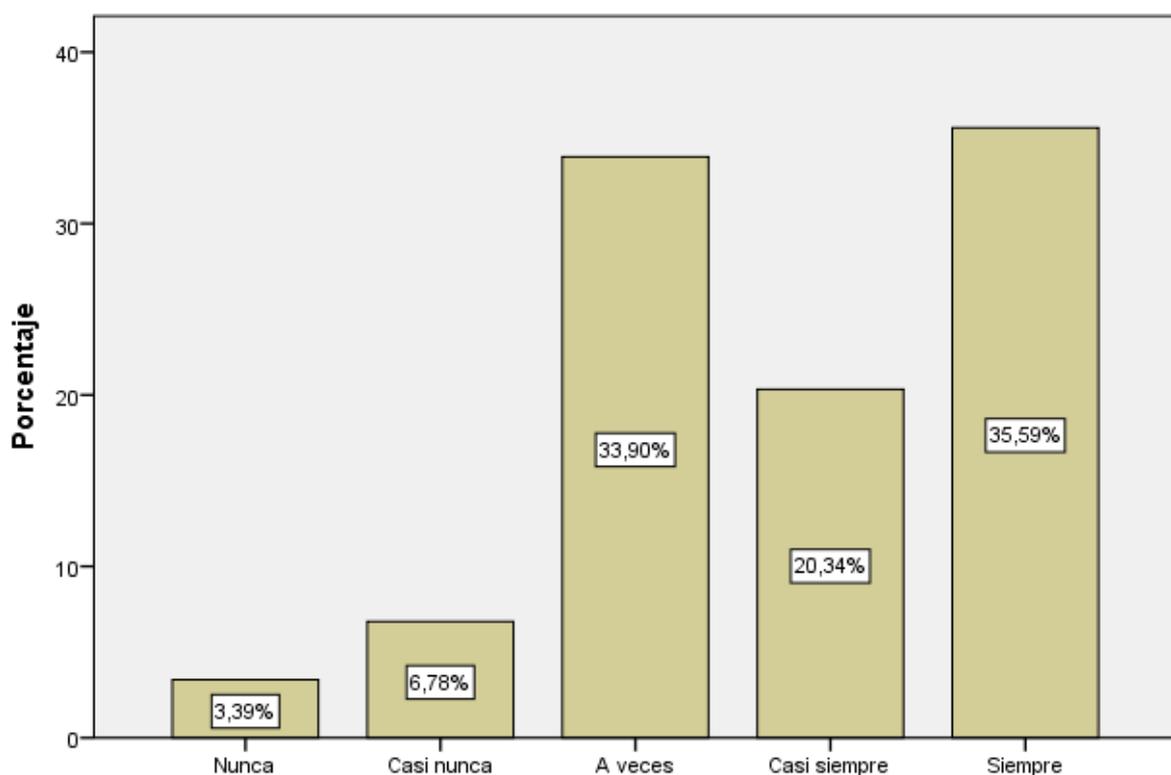


Figura 8

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 8 donde los colaboradores respondió un 35.6% siempre, un 33.9% a veces, un 20.3% casi siempre, 6.8% casi nunca y el 3.4% nunca respecto a sí: ¿Considera usted que se realiza una comunicación muy elocuente dentro de la empresa?

Tabla 9 ¿Considera usted que la comunicación es expresiva por parte de su jefe inmediato y logra influir en sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,5	8,5	8,5
	Casi nunca	10	16,9	16,9	25,4
	A veces	30	50,8	50,8	76,3
	Casi siempre	5	8,5	8,5	84,7
	Siempre	9	15,3	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

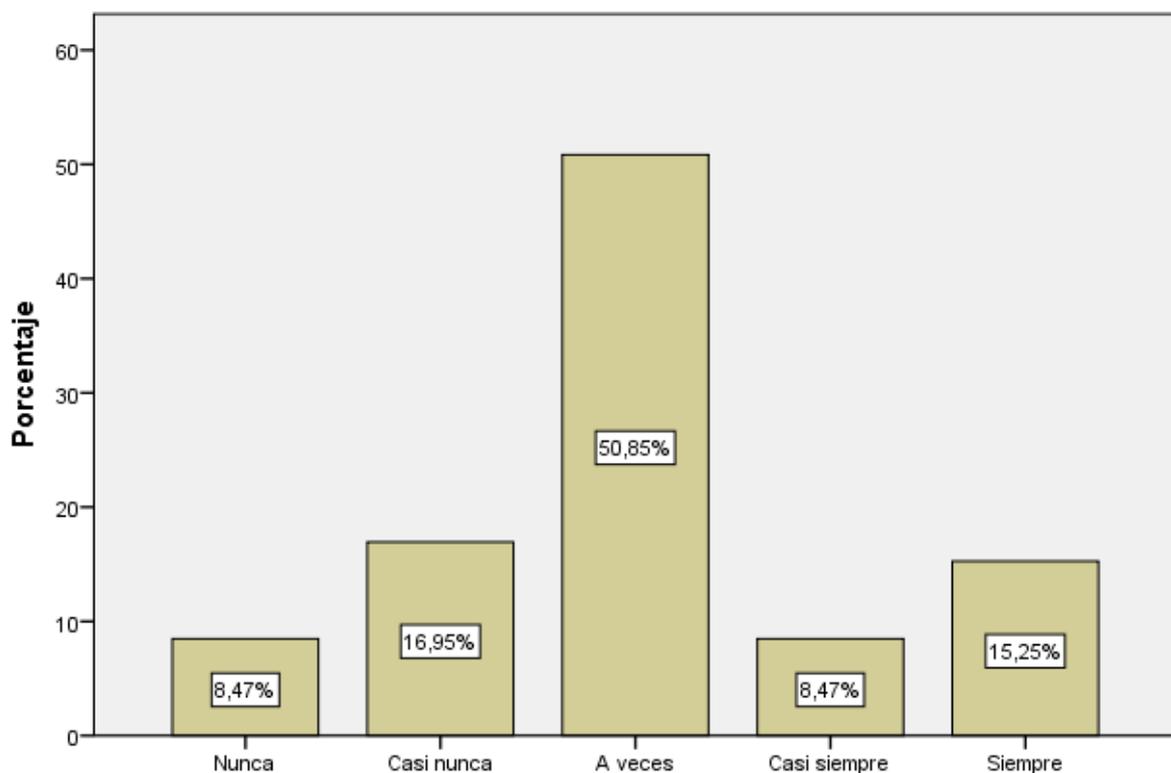


Figura 9

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 9 donde los colaboradores respondió un 50.8% siempre, un 16.9% casi nunca, un 15.3% siempre, 8.5% casi siempre similar al 8.5% nunca respecto a sí: ¿Considera usted que la comunicación es expresiva por parte de su jefe inmediato y logra influir en sus labores?

Tabla 10 ¿Cree usted que realiza tareas propuestas por su jefe inmediato que sean posibles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,8	6,8	6,8
	Casi nunca	2	3,4	3,4	10,2
	A veces	11	18,6	18,6	28,8
	Casi siempre	20	33,9	33,9	62,7
	Siempre	22	37,3	37,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

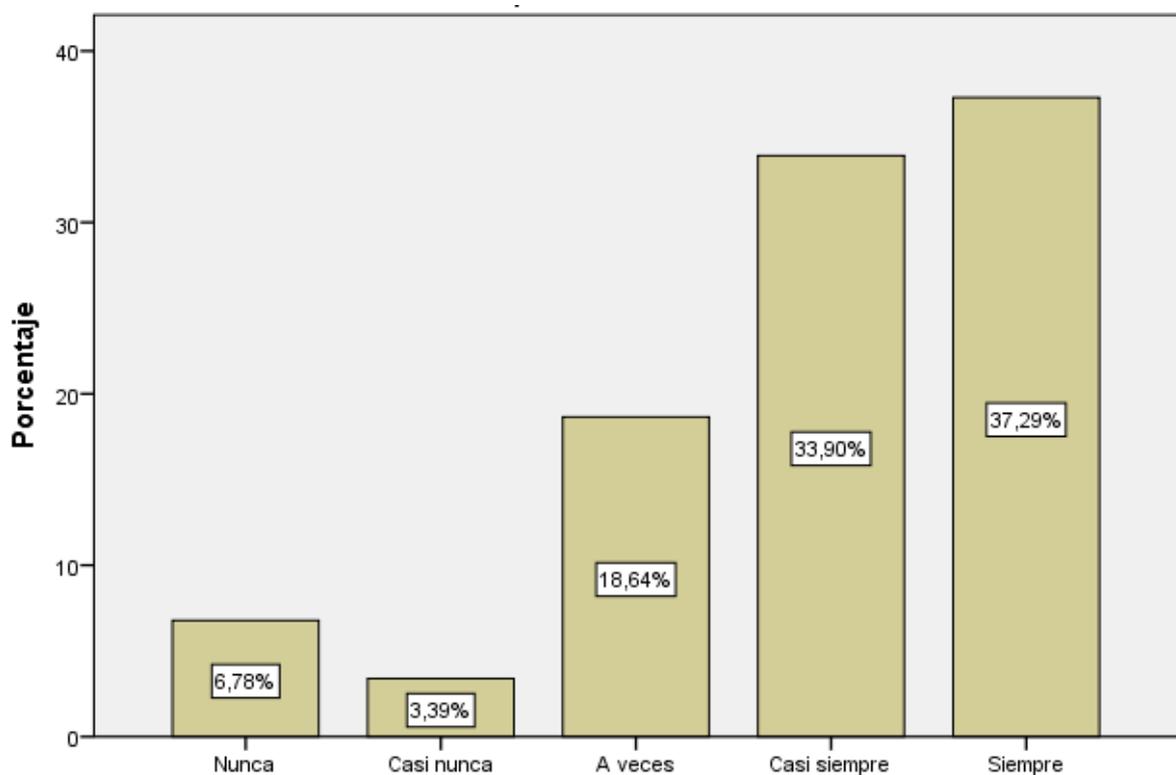


Figura 10

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 10 donde los colaboradores respondió un 37.3% siempre, un 33.9% casi siempre, un 18.6% a veces, 6.8% nunca y el 3.4% casi nunca respecto a sí; ¿Cree usted que realiza tareas propuestas por su jefe inmediato que sean posibles?

Tabla 11. ¿Usted siente que la misión de la empresa es viables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	13	22,0	22,0	27,1
	A veces	22	37,3	37,3	64,4
	Casi siempre	12	20,3	20,3	84,7
	Siempre	9	15,3	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

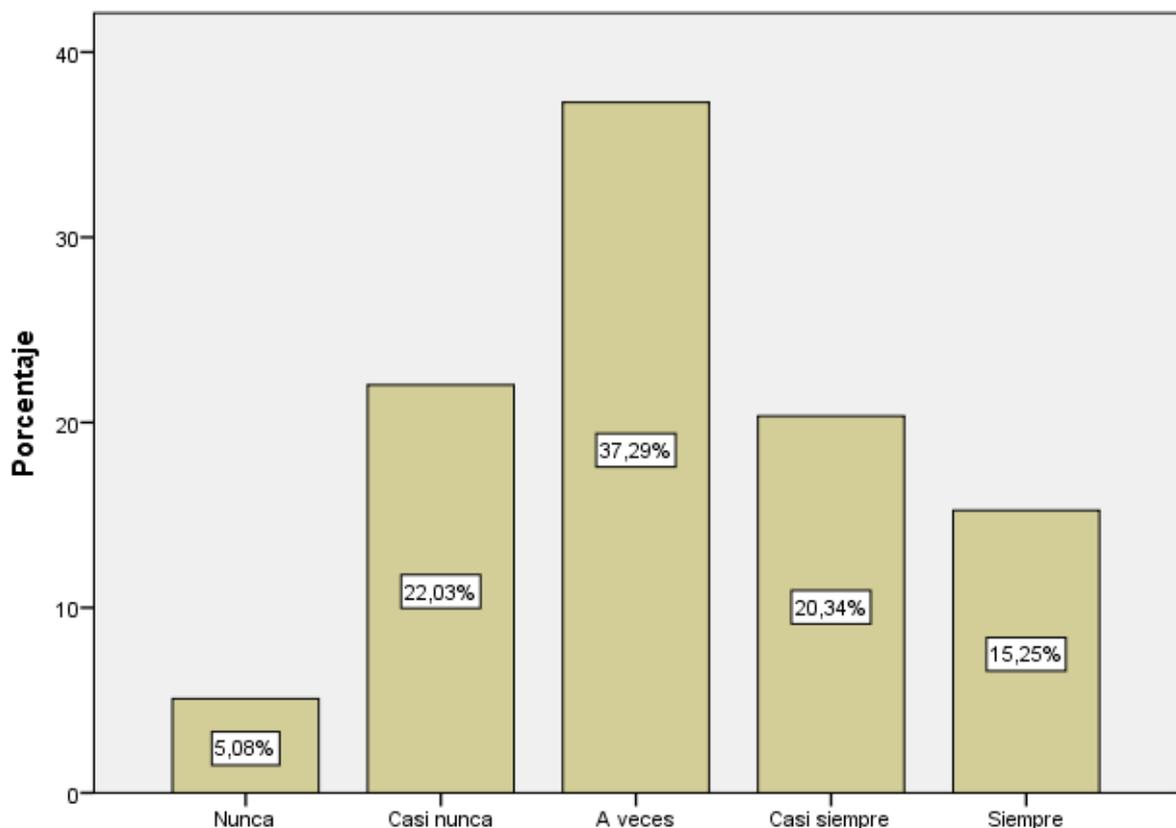


Figura 11

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 11 donde los colaboradores respondió un 37.3% a veces, un 22% casi nunca, un 20.3% casi siempre, 15.3% siempre y el 5.1% nunca respecto a sí: ¿Usted siente que la misión de la empresa es viables?

Tabla 12 ¿Las funciones que se le encomiendan son supervisadas con precisión por sus supervisores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	7	11,9	11,9	15,3
	A veces	10	16,9	16,9	32,2
	Casi siempre	18	30,5	30,5	62,7
	Siempre	22	37,3	37,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

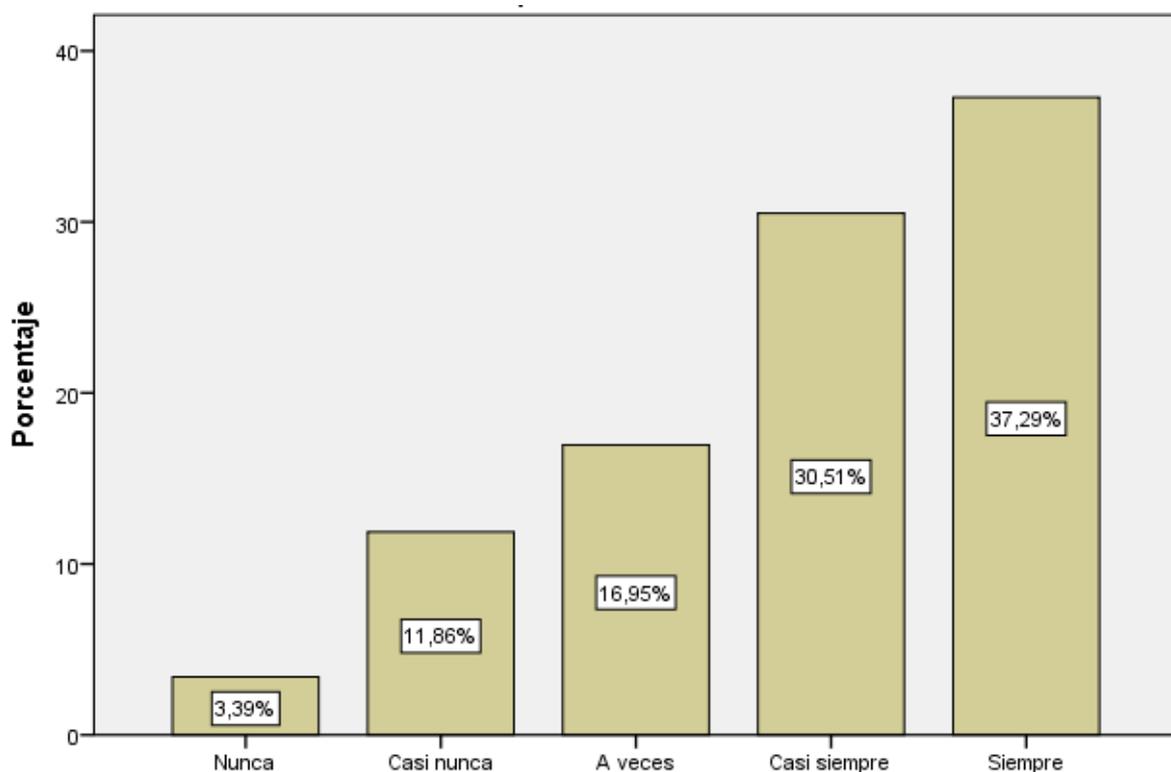


Figura 12

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 12 donde los colaboradores respondió un 37.3% siempre, un 30.5% casi siempre, un 16.9% a veces 11.9% casi nunca y el 3.4% nunca respecto a sí: ¿Las funciones que se le encomiendan son supervisadas con precisión por sus supervisores?

Tabla 13 ¿Considera que en su agencia las labores entre áreas son razonables?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	3,4	3,4
	A veces	9	15,3	18,6
	Casi siempre	19	32,2	50,8
	Siempre	29	49,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0

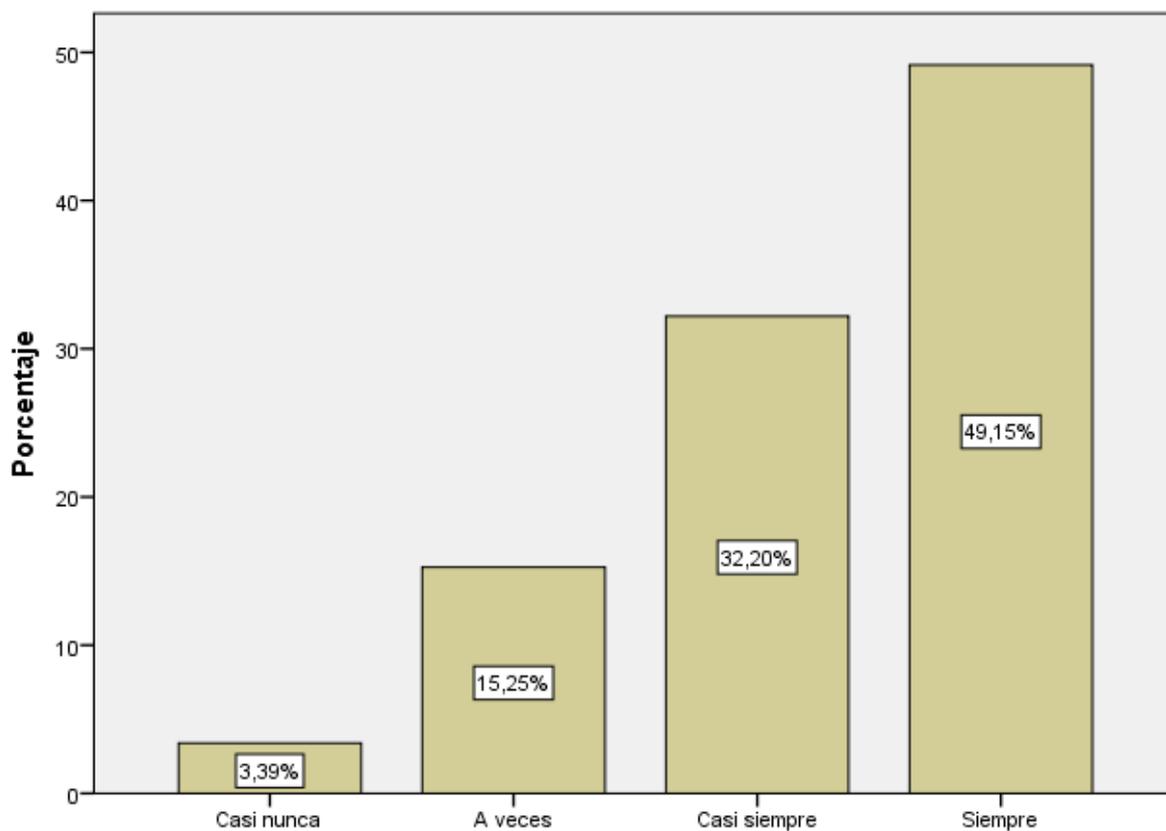


Figura 13

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 13 donde los colaboradores respondió un 49.2% siempre, un 32.2% casi siempre, un 15.3% a veces y el 3.4% casi nunca respecto a sí: ¿Considera que en su agencia las labores entre áreas son razonables?

Tabla 14 ¿Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa una entidad bancaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,6	18,6	18,6
	Casi nunca	3	5,1	5,1	23,7
	A veces	23	39,0	39,0	62,7
	Casi siempre	11	18,6	18,6	81,4
	Siempre	11	18,6	18,6	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

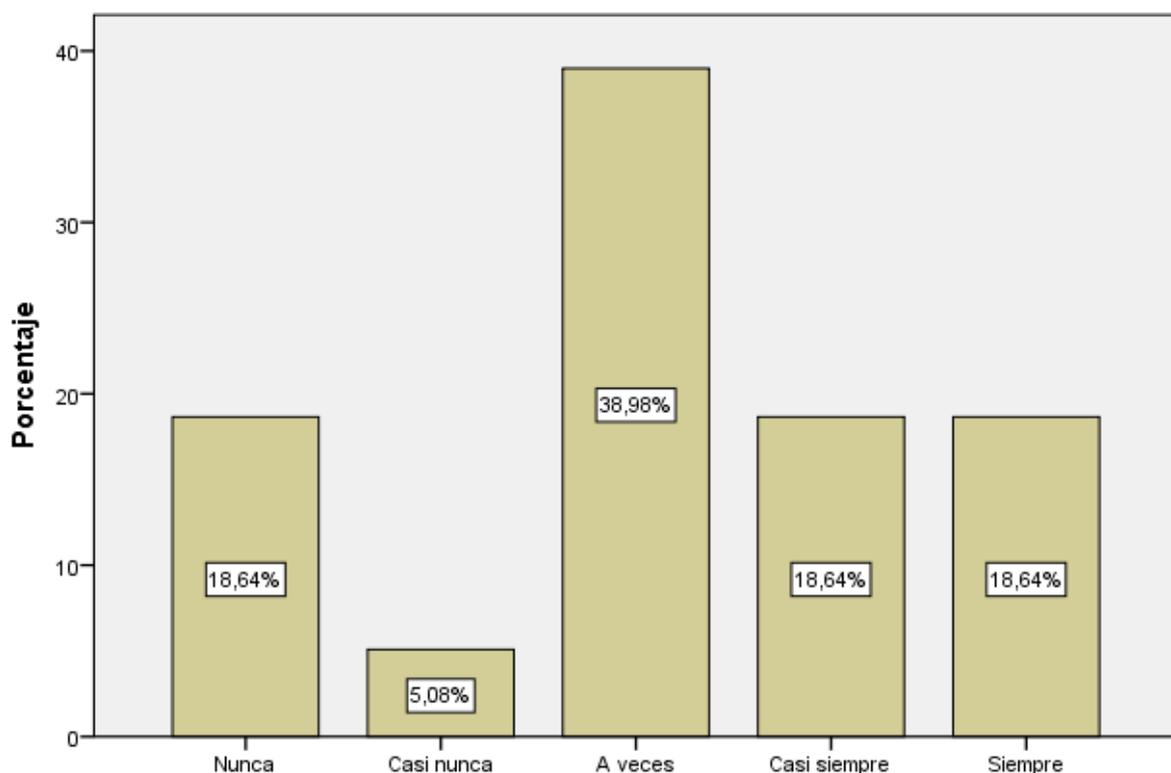


Figura 14

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 14 donde los colaboradores respondió un 39% a veces, un 18.6% nunca, un 18.6% casi siempre y el 18.6% siempre respecto a sí: ¿Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa una entidad bancaria?

Tabla 15 ¿Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa una entidad bancaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	10	16,9	16,9	22,0
	A veces	28	47,5	47,5	69,5
	Casi siempre	15	25,4	25,4	94,9
	Siempre	3	5,1	5,1	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

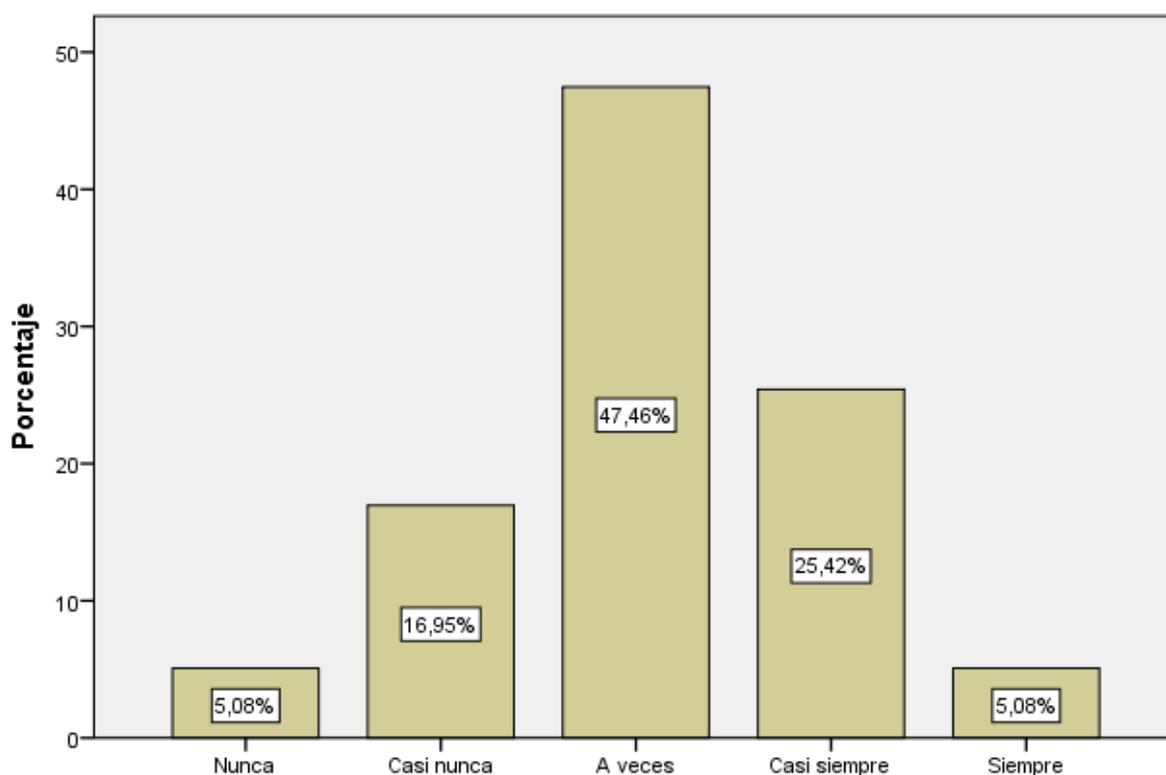


Figura 15

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 15 donde los colaboradores respondió un 47.5% a veces, un 25.4% casi siempre, un 16.9% casi nunca, 5.1% respondieron siempre similar al 5.1% nunca respecto a sí: ¿Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa Una entidad bancaria?

Tabla 16 ¿Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	7	11,9	11,9	16,9
	A veces	12	20,3	20,3	37,3
	Casi siempre	19	32,2	32,2	69,5
	Siempre	18	30,5	30,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

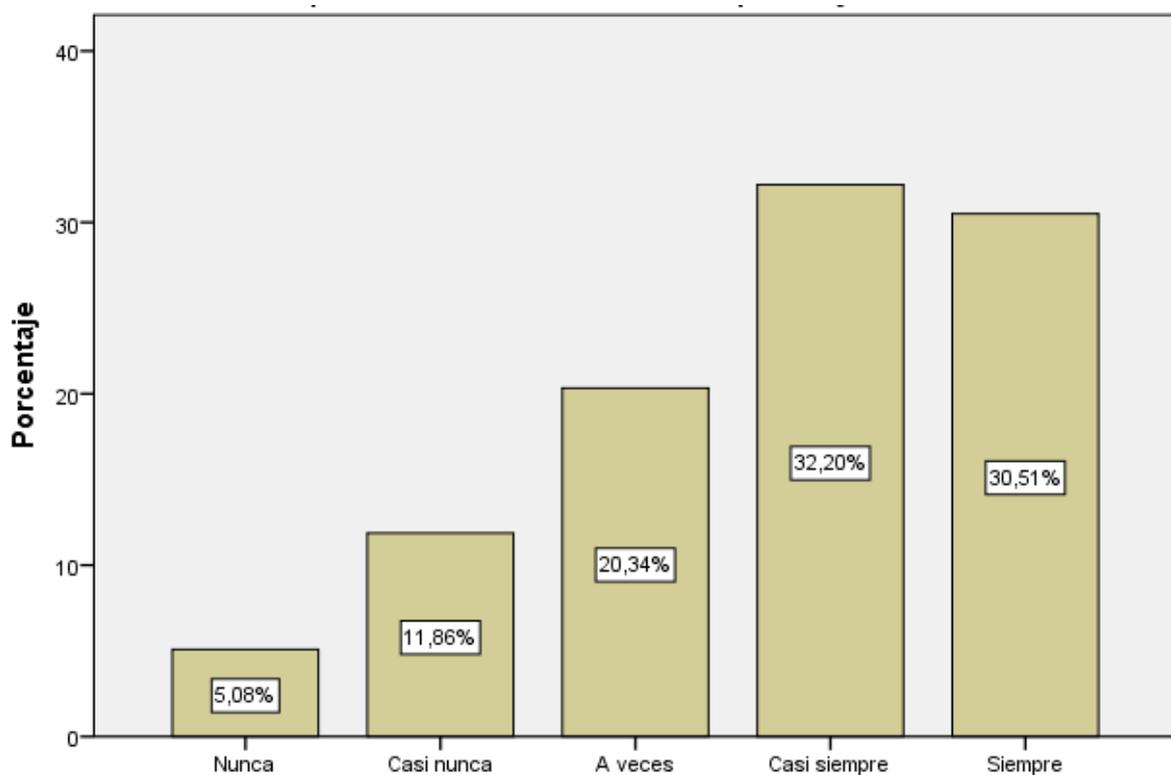


Figura 16

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 16 donde los colaboradores respondió un 32.2% casi siempre, un 30.5% siempre, un 20.3% a veces, un 11.9% casi nunca y el 5.1% nunca con respecto a sí: ¿Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa Una entidad bancaria, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual?

Tabla 17 ¿La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,8	6,8
	Casi nunca	7	11,9	18,6
	A veces	23	39,0	57,6
	Casi siempre	16	27,1	84,7
	Siempre	9	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0

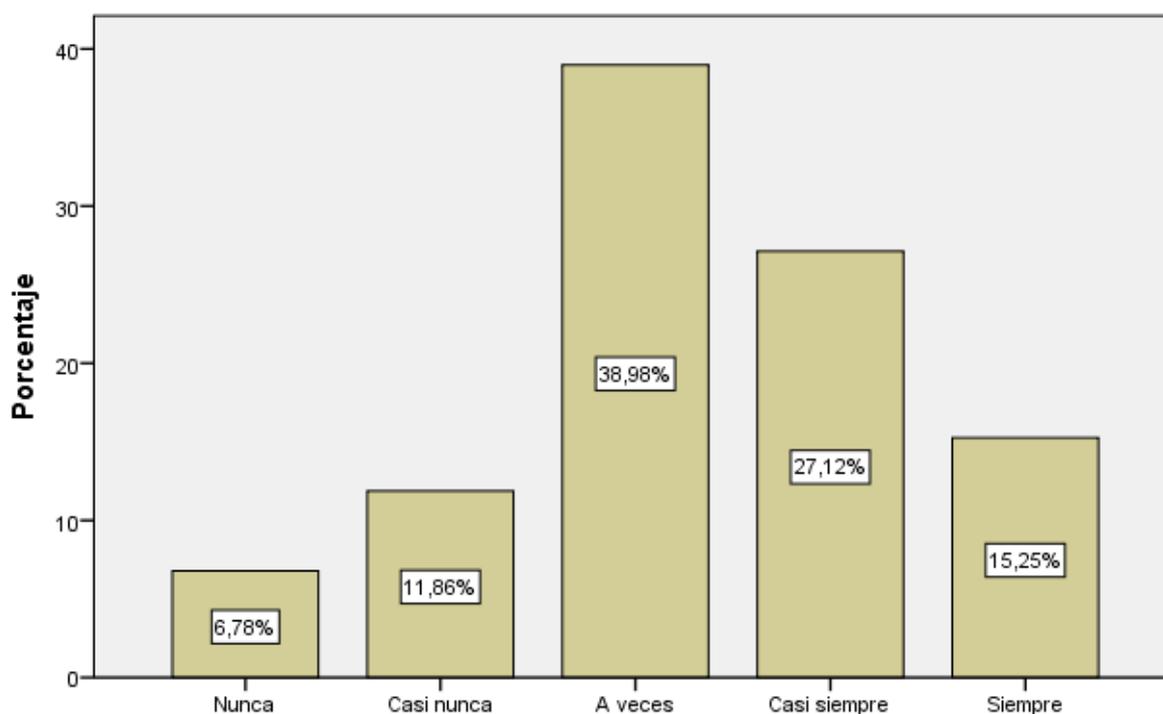


Figura 17

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 17 donde los colaboradores respondió un 39% a veces, un 27.1% casi siempre, un 15.3% siempre, un 11.9% casi nunca y el 6.8% nunca con respecto a sí: ¿La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas?

Tabla 18 ¿Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	2	3,4	3,4	6,8
	A veces	5	8,5	8,5	15,3
	Casi siempre	27	45,8	45,8	61,0
	Siempre	23	39,0	39,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

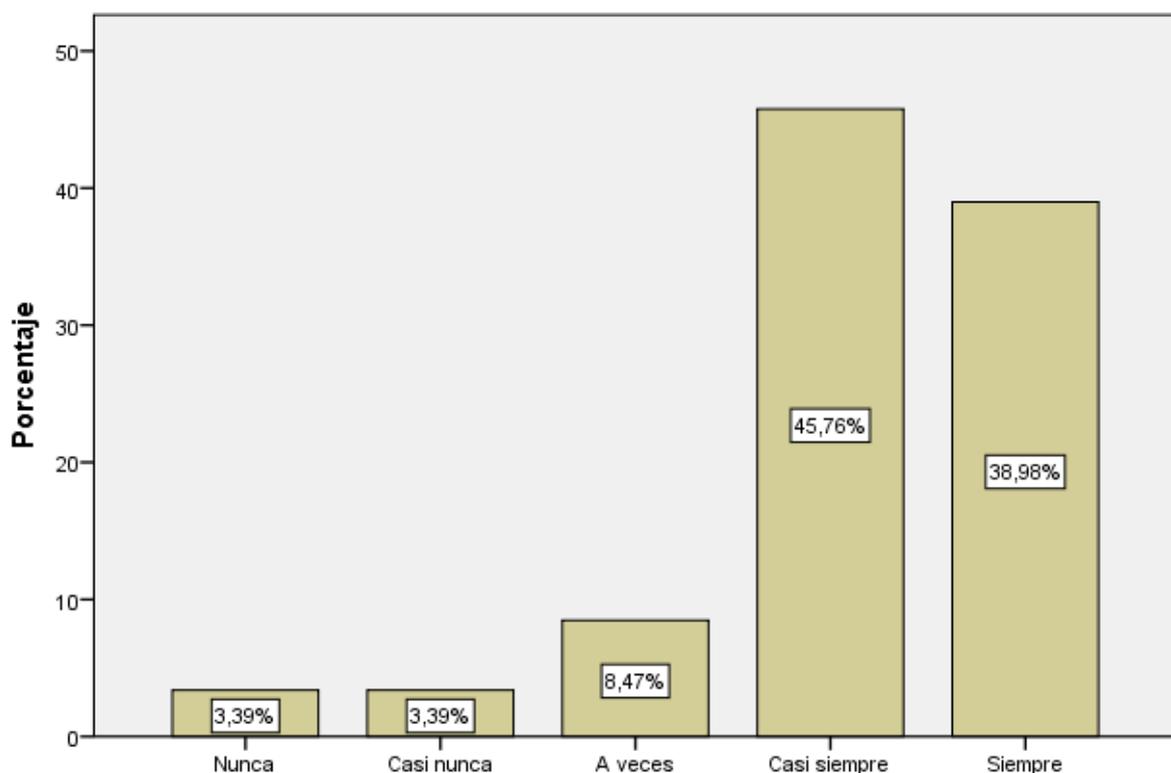


Figura 18

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 18 donde los colaboradores respondió un 45.8% casi siempre, un 39% siempre, un 8.5% siempre, un 3.4% casi nunca y el 3.4% nunca con respecto a sí: ¿Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales?

Tabla 19 ¿Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	3	5,1	5,1	8,5
	A veces	15	25,4	25,4	33,9
	Casi siempre	24	40,7	40,7	74,6
	Siempre	15	25,4	25,4	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

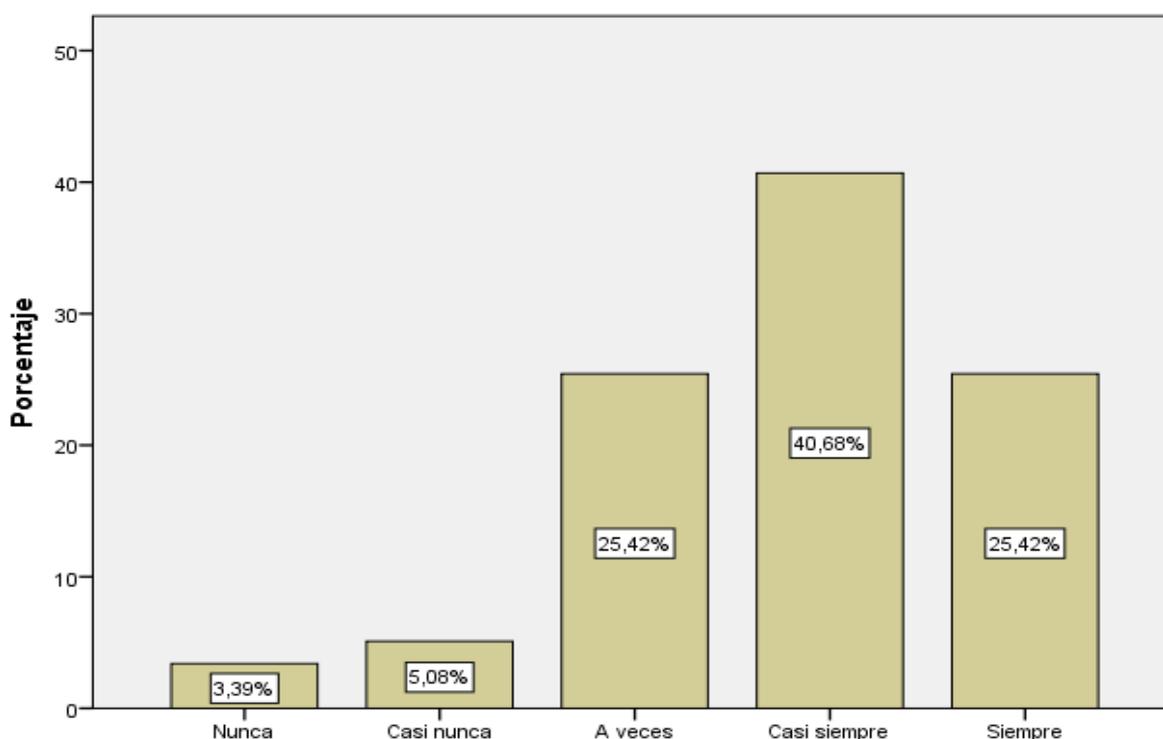


Figura 19

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 19 donde los colaboradores respondió un 40.7% casi siempre, un 25.4% a veces, un 25.4% siempre, un 5.1% casi nunca y el 3.4% nunca con respecto a sí: ¿Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva?

Tabla 20 ¿La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4
	Casi nunca	8	13,6	16,9
	A veces	23	39,0	55,9
	Casi siempre	16	27,1	83,1
	Siempre	10	16,9	100,0
	Total	59	100,0	100,0

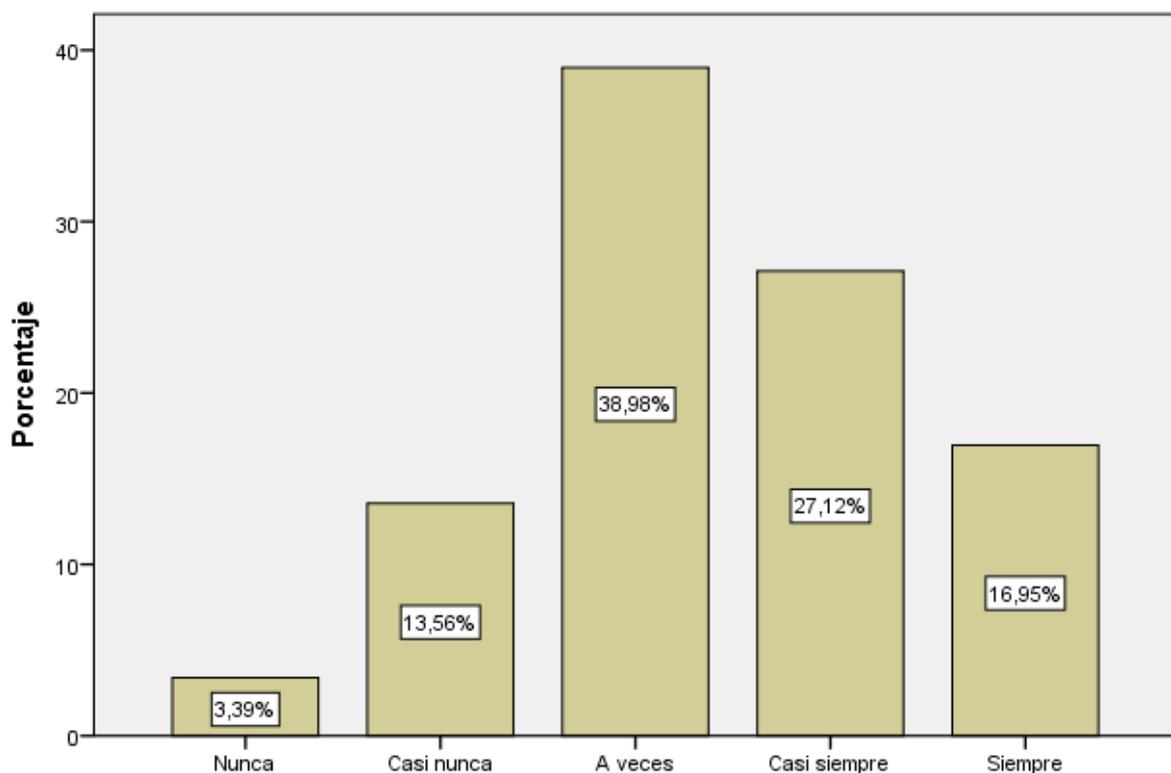


Figura 20

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 20 donde los colaboradores respondió un 39% a veces, un 27.1% casi siempre, un 16.9% siempre, un 13.6% casi nunca y el 3.4% nunca con respecto a sí: ¿La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral?

Tabla 21 ¿Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,2	10,2	10,2
	Casi nunca	8	13,6	13,6	23,7
	A veces	14	23,7	23,7	47,5
	Casi siempre	13	22,0	22,0	69,5
	Siempre	18	30,5	30,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

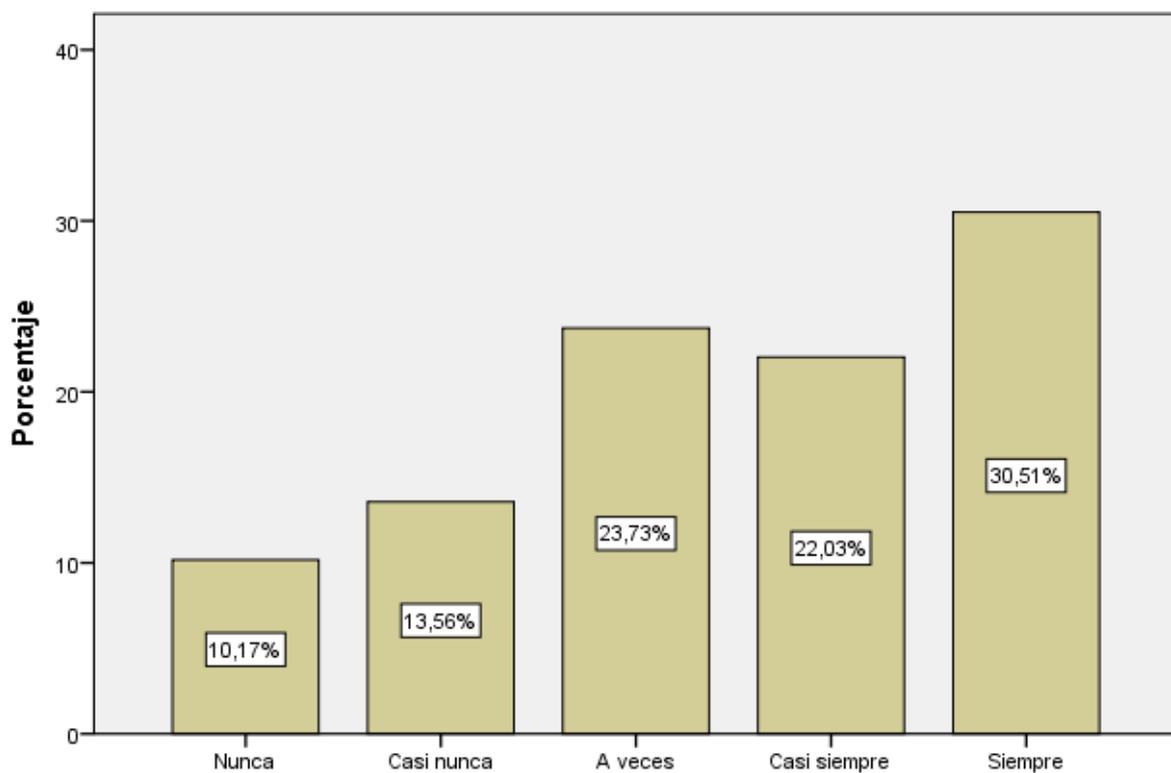


Figura 21

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 21 donde los colaboradores respondió un 30.5% siempre, un 23.7% a veces, un 22% casi siempre, un 13.6% casi nunca y el 10.2% nunca con respecto a sí: ¿Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración?

Tabla 22 *¿Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	10,2	10,2	10,2
	Casi nunca	4	6,8	6,8	16,9
	A veces	13	22,0	22,0	39,0
	Casi siempre	17	28,8	28,8	67,8
	Siempre	19	32,2	32,2	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

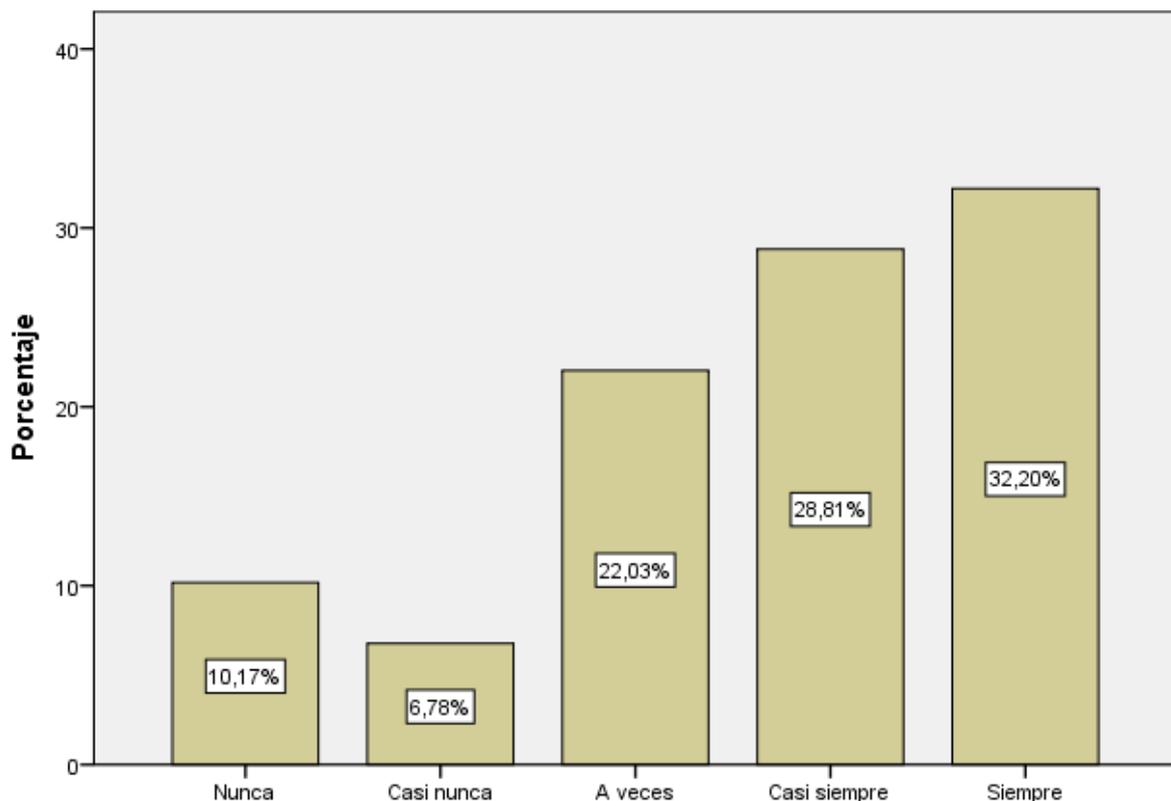


Figura 22

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 21 donde los colaboradores respondió un 32.2% siempre, un 28.8% casi siempre, un 22% a veces un 10.2% nunca y el 6.8% casi nunca con respecto a sí: ¿Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido?

Tabla 23 ¿Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,1	5,1	5,1
	Casi nunca	4	6,8	6,8	11,9
	A veces	12	20,3	20,3	32,2
	Casi siempre	17	28,8	28,8	61,0
	Siempre	23	39,0	39,0	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

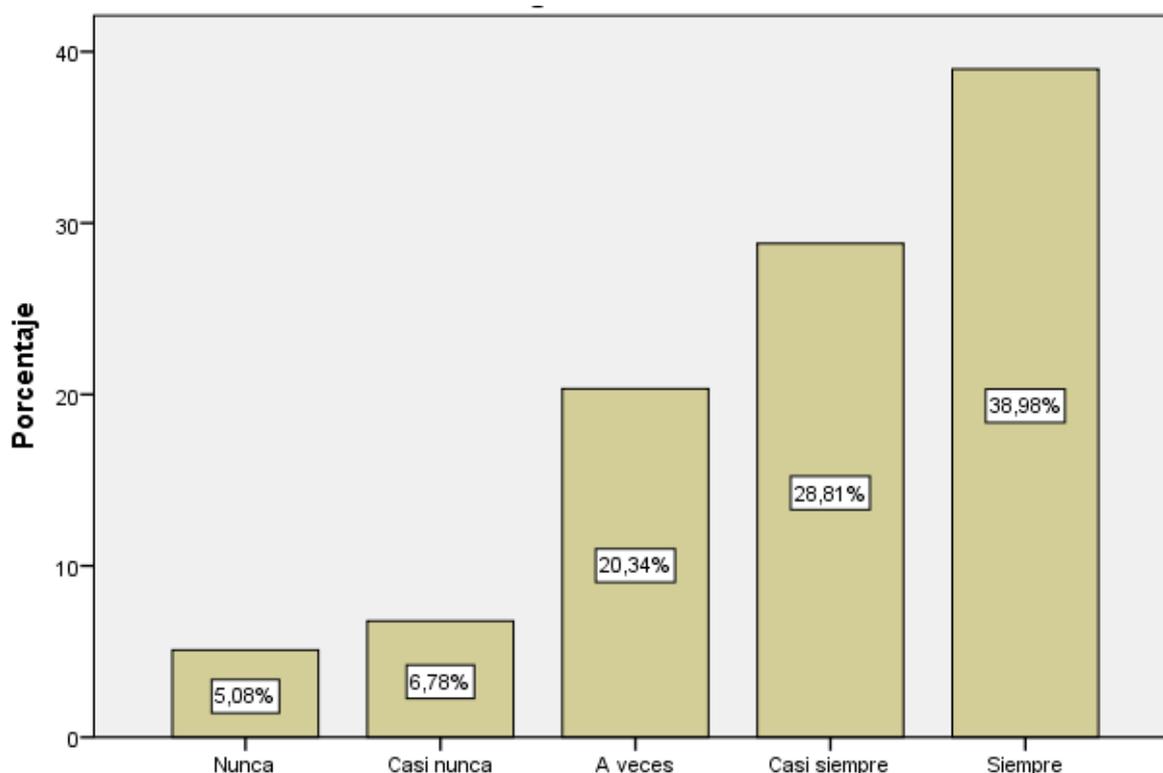


Figura 23

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 23 donde los colaboradores respondió un 39% siempre, un 28.8% casi siempre, un 20.3% a veces un 6.8% casi nunca y el 5.1% nunca con respecto a sí: ¿Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética?

Tabla 24 ¿Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	10	16,9	16,9	18,6
	A veces	20	33,9	33,9	52,5
	Casi siempre	19	32,2	32,2	84,7
	Siempre	9	15,3	15,3	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

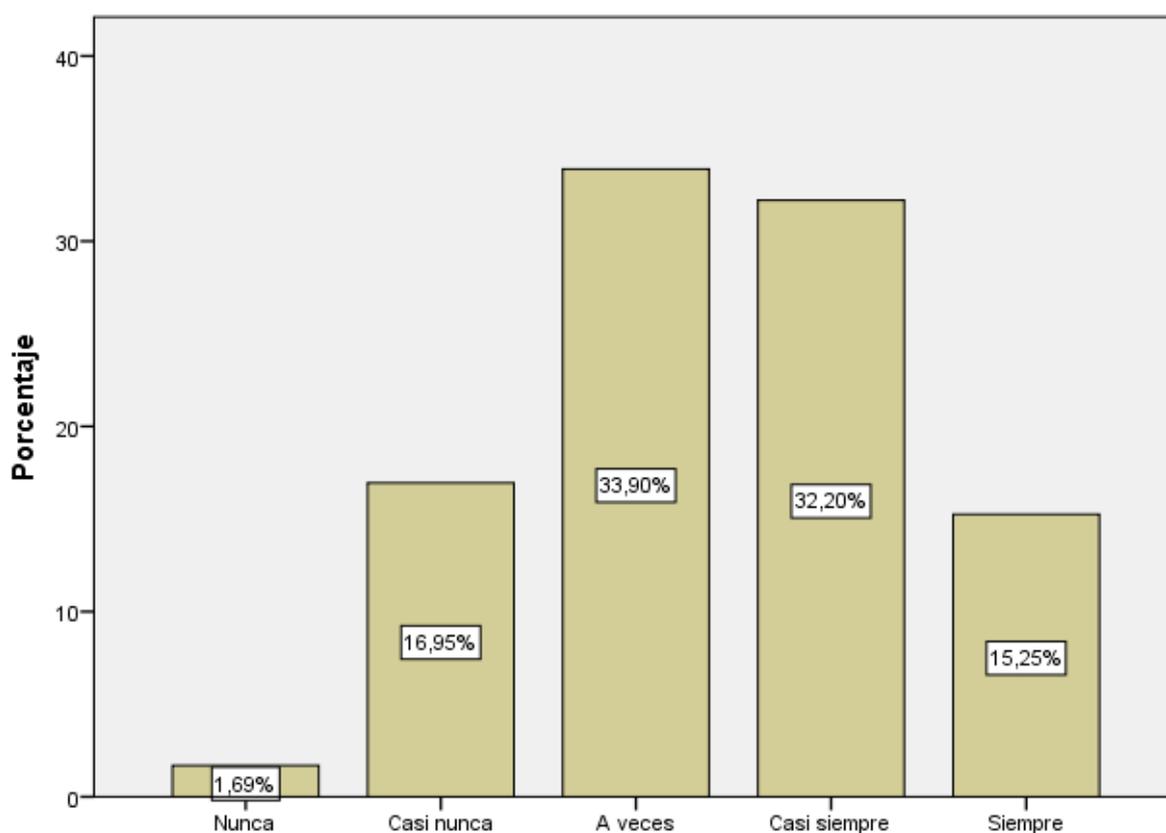


Figura 24

Según los cuadros por preguntas donde se muestra en la figura 24 donde los colaboradores respondió un 33.9% a veces, un 32,2% casi siempre, un 16.9% casi nunca, un 15.3% siempre y el 1.7% nunca con respecto a sí: ¿Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa?

Feedback Studio - Google Chrome
 en.urn:lna.com:feedbackstudio/100118755662260011038a01f0a011899203348656a01170

Complimiento de Metas y Compromiso Organizacional en una entidad bancaria. Puente Piedra, 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Complimiento de Metas y Compromiso Organizacional en una entidad bancaria. Puente Piedra, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Bachiller en Administración

AUTOR:
 Faber Palacios, Jessica Rose (ORCID: 0000-0002-6294-780X)

ASESOR:
 Mgtr. Mariana Coronado, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-1473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Organizaciones

LINA - PERÚ
 2019



Resumen de coincidencias
21 %

Se está viendo: **fuente estandar**
 Ver fuentes en inglés (Español)

Coincidencias:

1	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	15 %
2	repositorio académico... Fuente de Internet	2 %
3	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
4	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	1 %
5	Estadística a Pontificia... Trabajo de estudiante	<1 %
6	repositorio académico... Fuente de Internet	<1 %
7	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
8	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
9	repositorio académico... Fuente de Internet	<1 %
10	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %
11	Estadística a Universidad... Trabajo de estudiante	<1 %

Página 1 de 26 Número de palabras: 11 205 High Resolution Feedback Studio

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

N°	VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE METAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Claridad Considera usted que la empresa realiza sus requerimientos con exactitud para el logro de su misión.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la empresa realiza tareas transparentes para el logro de su visión empresarial.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que sus gerentes son sinceros en sus informaciones periódicas.	✓		✓		✓		
4	DIMENSIÓN 2: Relevante Considera usted que los valores de la empresa son excelentes.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa son destacables.	✓		✓		✓		
6	DIMENSIÓN 3: Significativa Cuán a menudo, usted realiza horas extras para poder terminar informes de manera responsable.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que los problemas en las áreas son frecuentes por una falta de responsabilidad.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que se realiza una comunicación muy elocuente dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la comunicación es expresiva por parte de su jefe inmediato y logra influir en sus labores.	✓		✓		✓		
10	DIMENSIÓN 4: Realizable Cree usted que realiza tareas propuestas por su jefe inmediato que sean posibles.	✓		✓		✓		
11	Usted siente que la misión de la empresa es viable.	✓		✓		✓		
12	DIMENSIÓN 4: Medible Las funciones que se le encomiendan son supervisadas con precisión por sus supervisores.	✓		✓		✓		
13	Considera que en su agencia las labores entre áreas son razonables.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dir/ Mg: Maurtua Esmerendi Juvenala Gabriela DNI: 07379211

Especialidad del validador: Investigación

...13... de Julio del 2019



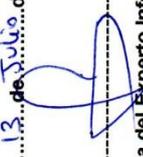
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

N°	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo							
2	Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad							
7	Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo							
13	Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay justificación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador. Drl/ Mg: Maurtua Guzmendi Luzmila Gabriela DNI: 07379211
 Especialidad del validador: Investigación

13 de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

N°	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Compromiso afectivo								
1	Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
3	Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual.	✓		✓		✓		
4	La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Compromiso de continuidad								
5	Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales.	✓		✓		✓		
6	Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva.	✓		✓		✓		
7	La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración.	✓		✓		✓		
9	Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Compromiso normativo								
10	Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética.	✓		✓		✓		
11	Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay justificación

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Willaival Mg quin Cuelva DNI: 75673150

Especialidad del validador: Dr/ Mg: Gestión Empresarial

13 de Feb del 2019

Cualto

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

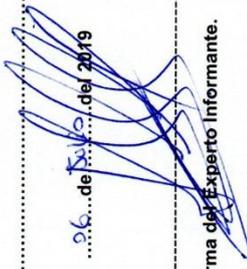
N°	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Compromiso afectivo								
1	Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
3	Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual.	✓		✓		✓		
4	La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: Compromiso de continuidad								
5	Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales.	✓		✓		✓		
6	Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva.	✓		✓		✓		
7	La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración.	✓		✓		✓		
9	Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: Compromiso normativo								
10	Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética.	✓		✓		✓		
11	Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay justificación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lozan Maykate Guillermo Vicente DNI: 43294989

Especialidad del validador: Administración

.....de Julio del 2019


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

N°	VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE METAS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Claridad Considera usted que la empresa realiza sus requerimientos con exactitud para el logro de su misión.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que la empresa realiza tareas transparentes para el logro de su visión empresarial.	✓		✓		✓		
3	Cree usted que sus gerentes son sinceros en sus informaciones periódicas.							
	DIMENSIÓN 2: Relevante	SI	No	SI	No	SI	No	
4	Considera usted que los valores de la empresa son excelentes.	✓		✓		✓		
5	Cree usted que las capacitaciones que brinda la empresa son destacables.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Significativa	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Cuán a menudo, usted realiza horas extras para poder terminar informes de manera responsable.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que los problemas en las áreas son frecuentes por una falta de responsabilidad.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que se realiza una comunicación muy elocuente dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la comunicación es expresiva por parte de su jefe inmediato y logra influir en sus labores.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Realizable	SI	No	SI	No	SI	No	
10	Cree usted que realiza tareas propuestas por su jefe inmediato que sean posibles.	✓		✓		✓		
11	Usted siente que la misión de la empresa es viable.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: Medible	SI	No	SI	No	SI	No	
12	Las funciones que se le encomiendan son supervisadas con precisión por sus supervisores.	✓		✓		✓		
13	Considera que en su agencia las labores entre áreas son razonables.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy justificación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ César Trujillo Hinojosa DNI: 10336856

Especialidad del validador: Administración

.....13...de Julio del 2019

Firma del Experto Informante. 

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "Cumplimiento de metas y compromiso organizacional en una entidad bancaria, Puente Piedra, 2019"

N°	VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: Compromiso afectivo Considera usted que se siente identificado con las metas de la empresa.	✓		✓		✓		
2	Siente que la labor que realiza es significativa e importante dentro de la empresa.	✓						
3	Considera que no siente cierto grado de pertinencia con la empresa, debido a que no ve retribuido su labor por su jefe actual.		✓					
4	La empresa fomenta lazos emocionales entre sus trabajadores y jefes de área a través de pequeñas reuniones o actividades como cumpleaños o fiestas festivas.		✓					
5	DIMENSIÓN 2: Compromiso de continuidad Considera que la empresa cumple fielmente sus necesidades económicas y laborales.	SI	No	SI	No	SI	No	
6	Considera que la empresa evalúa sus beneficios de manera positiva.	✓		✓		✓		
7	La empresa le brinda opciones laborales como opciones para que usted se sienta satisfecho en su entorno laboral.	✓		✓		✓		
8	Usted considera que la empresa ha creado en usted una fuerte responsabilidad de colaboración.	✓		✓		✓		
9	Considera que sus deberes ante su jefe inmediato cumplen todo lo requerido.	✓		✓		✓		
10	DIMENSIÓN 3: Compromiso normativo Considera que la filosofía que brinda la empresa logra dejarle un adecuado código de ética.	SI	No	SI	No	SI	No	
11	Califica de beneficioso los códigos morales brindados por la empresa.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay justificación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Cesar Augusto Figueroa DNI: 10336856

Especialidad del validador: Administración

...13... de Julio del 2019

 Firma del Experto Informante.



ACTA DE APROBACIÓN DE
ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

Yo, Víctor Demetrio Dávila Arenaza, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) del trabajo de investigación titulado: "CUMPLIMIENTO DE METAS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD BANCARIA. PUENTE PIEDRA, 2019", de la estudiante TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 06 de setiembre del 2019


Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
D.N.I. 08467692
Docente - Asesor

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA

D.N.I. : 47404639

Domicilio : URB. ROSA LUZ MZ. C1 LT. 26 AV. LAS AZUCENAS
PUENTE PIEDRA

Teléfono : Fijo : 5209314 Móvil : 962732614

E-mail : yeca_3108@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Grado

Título

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA

Título del trabajo de investigación:

CUMPLIMIENTO DE METAS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
UNA ENTIDAD BANCARIA. PUENTE PIEDRA, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, NO Autorizo publicar mi trabajo de
investigación.

Firma : 

Fecha : 06.09.19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TAFUR PALACIOS JESSICA ROSA

INFORME TÍTULADO:

CUMPLIMIENTO DE METAS Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
UNA ENTIDAD BANCARIA. PUENTE PIEDRA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN.

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN