



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Análisis del compromiso organizacional de los colaboradores
de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y, OPI
Cajabamba, año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Morales Silva, Junior Andre (orcid.org/0000-0001-5774-1131)

ASESOR:

Dr. Marquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, María y a Jesús, su hijo.

A mis padres; Segundo Noé Morales Urtecho, Nancy Elizabeth Silva Villegas y hermanos, para que sientan el orgullo por mis logros personales y profesionales.

A todos mis Tíos, Tías por parte de familia de mi padre y madre, por apoyarme y guiarme con sus sabios consejos en los momentos más oportunos.

A mi Papá Eliseo Noé Morales Álvarez, mi Mamá Estela Villegas Fernández que en paz descansen, mi Mamá Emilia Urtecho, porque a Dios gracias siempre quisieron la unidad familiar ante todo y yo, persona de bien.

A mi hermana Andrea Karolina Morales Silva, a quien sirva de ejemplo a seguir y tenga bien claro que todo sacrificio en la vida tiene su recompensa.

Dedico a mi Dios, a Jesús y a mi familia, mi victoria profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, a Jesús su hijo, por permitirme la inteligencia, perseverancia para luchar por mis objetivos y metas.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por brindarme la oportunidad de dar inicio mi formación profesional.

A los docentes de mi formación profesional que; mediante sus experiencias compartidas enriquecieron mi perspectiva profesional y laboral.

A todas los profesionales que he logrado conocer en el transcurso del desarrollo de mi formación profesional, quienes me brindaron su apoyo incondicional.

A todos ellos; gracias totales. Que Dios siempre los acompañe.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Índice de anexos	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo de investigación	12
3.1.1.Diseño de investigación.....	12
3.2. Variable, operacionalización.....	12
3.2.1.Compromiso organizacional	12
3.3. Población, muestra, y unidad de análisis.....	12
3.3.1.Población.....	12
3.3.2.Muestra.....	13
3.3.3.Unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos.....	13
3.4.1.Técnica.....	13
3.4.2.Instrumento.....	14
3.5. Procedimiento.....	14
3.5.1.Validación del instrumento.....	14
3.5.2.Confiabilidad del instrumento	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.6.1.Criterios de inclusión	16
3.6.2.Criterios de exclusión	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18

4.1. Nivel del Compromiso Organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021.....	18
4.2. Identificar la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en agencia Cajamarca y OPI Cajabamba.....	20
4.3. Contrastación de hipótesis	21
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Técnicas e instrumentos</i>	13
Tabla 2 <i>Nivel del Compromiso Organizacional</i>	14
Tabla 3 <i>Instrumento de compromiso organizacional</i>	15
Tabla 4 <i>Índice de consistencia Alfa de Cronbach</i>	15
Tabla 5 <i>Escalas del compromiso organizacional</i>	20
Tabla 6 <i>Niveles del compromiso organizacional</i>	21

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Nivel porcentual del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021	18
<i>Figura 2</i>	Nivel porcentual del compromiso organizacional afectivo, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021	18
<i>Figura 3</i>	Nivel porcentual del compromiso organizacional normativo, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021	19
<i>Figura 4</i>	Nivel porcentual del Compromiso organizacional de continuidad, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variable Compromiso Organizacional.....	31
Anexo 2. Cuestionario para medir el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC Sullana S.A. Agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021	32
Anexo 3. Ficha técnica	33
Anexo 4. Base de datos V-aikem	34
Anexo 5. Cálculos de confiabilidad alfa de Cronbach.....	35
Anexo 6. Validación del instrumento de investigación mediante juicio de expertos.....	36
Anexo 7. Fotografías	46

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021, para el cual, se consideró una muestra de 25 colaboradores de la entidad financiera. Se realizó una investigación tipo descriptiva, de diseño no experimental, el cual permitió el desarrollo natural de la variable en estudio y; por realizarse en un determinado período, es de corte transversal.

En el proceso de recopilación de datos se ejecutó la encuesta modelo SERVQUAL y; el cuestionario del compromiso organizacional; los cuales estuvieron basados en una escala de tipo Likert con cinco niveles de respuesta. En los resultados obtenidos; se determina que, los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. Agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021, demuestran un nivel alto de compromiso organizacional, conformado por 19 colaboradores, el cual representa un 76% del total de la muestra. Asimismo; la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021, es la dimensión afectiva, conformada por 21 colaboradores, los cuales representan el 84% del total de la muestra.

Palabras clave: Compromiso organizacional, colaboradores, afectivo, normativo, continuidad.

ABSTRACT

The development of this research work was carried out with the purpose of identifying the level of organizational commitment of the collaborators of CMAC de Sullana S.A. Cajamarca agency and OPI Cajabamba, year 2021, for which a sample of 25 collaborators of the financial entity was considered. A descriptive research was carried out, of non-experimental design, which allowed the natural development of the variable under study and; to be carried out in a certain period is cross-sectional.

In the data collection process, the SERVQUAL model survey and; the organizational commitment questionnaire; which were based on a Likert-type scale with five response levels. In the results obtained; it is determined that the collaborators of the CMAC de Sullana S.A. Cajamarca agency and OPI Cajabamba, year 2021, demonstrate a high level of organizational commitment, made up of 19 collaborators, which represents 76% of the total sample. In addition; the dimension of the organizational commitment that prevails in the collaborators of the CMAC de Sullana S.A. Cajamarca agency and OPI Cajabamba, year 2021, is the affective dimension made up of 21 collaborators, who represent 84% of the total sample.

Keywords: Organizational commitment, Collaborators, affective, normative, continuity.

I. INTRODUCCIÓN

Ante la coyuntura social en muchos sectores empresariales, existe incertidumbre organizacional a consecuencia del alto nivel de despidos laborales temporales (SUSPENSIÓN PERFECTA), normativa que utilizan muchas empresas como respaldo, con la finalidad de mantener la sostenibilidad empresarial. Esta medida acarrea la desmotivación total en gran parte de los colaboradores, generándose una problemática importante para las organizaciones. En tal sentido; se genera en el colaborador la percepción de inestabilidad e incertidumbre referente a su continuidad laboral, siendo exigidos por un mayor nivel de compromiso en la productividad a consecuencia de las medidas optadas por las empresas.

En el Perú, existe un alto grado de competitividad agresiva en el sector financiero, lo que ha obligado a las entidades situadas en el rubro de las microfinanzas a implementar estrategias de adaptación en sus procesos internos y en la operatividad según los cambios en su entorno; todo esto, con el propósito de involucrar a todos los grupos de interés. Es por ello; que intentan incentivar la mejora en la operatividad organizacional y, en el desempeño laboral de sus colaboradores con la proyección de concretar los objetivos institucionales.

El área de gestión del desarrollo humano en las empresas, tienen un gran desafío en la administración del capital humano, teniendo dentro de sus funciones el facilitar recursos a los colaboradores que les permitan lograr sus intereses personales acordes con los objetivos de la organización; así como también, identificarse con la institución para lograr la sostenibilidad y el cumplimiento de los objetivos trazados. En las organizaciones para concretar los objetivos institucionales, los CEO y/o gerentes se ven obligados a direccionar de manera adecuada el cambio organizacional. Sin embargo; la dirección del cambio requiere de colaboradores comprometidos e identificados con sus empresas, con los valores y objetivos como si fueran dueños de la misma.

Actualmente a la Caja Municipal de Sullana S.A. se le considera como una institución que brinda una atención y servicio al cliente deficiente, lo cual se

encuentra relacionado a la falta de actitud y el compromiso del personal durante el asesoramiento brindado por los mismos. Ante la información obtenida y considerando la coyuntura actual, la institución ha procedido a implementar determinadas estrategias que permitan analizar la situación actual y el nivel de compromiso de los colaboradores.

Por tanto; se ha implementado el desarrollo de capacitaciones, evaluaciones virtuales, incentivos económicos en base al logro de metas y reconocimiento al buen desempeño, con la finalidad de que el colaborador logre el compromiso e identificación institucional, dando viabilidad a un alto nivel de compromiso organizacional, generando mayor probabilidad de lograr los objetivos institucionales.

Sin embargo; la poca iniciativa por parte de los equipos de trabajo para demostrar compromiso en una institución, es un gran impedimento operativo que predomina a diario; es por ello, que el desarrollo del presente trabajo de investigación se enfoca en darle prioridad a la problemática identificada con el propósito de realizar el estudio respectivo.

Por lo tanto; el presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar, conforme a las dimensiones de la variable de estudio, el grado de compromiso organizacional de demuestran los colaboradores, además, determinar el impacto de sus dimensiones en la organización. Del mismo modo; se pretende proponer estrategias para gerenciar y elevar el compromiso del personal menos identificado con la institución; con la finalidad de generar un cambio alineando los intereses personales de los colaboradores con los objetivos institucionales.

Es así que; la presente investigación tiene como población a los colaboradores de la entidad financiera CMAC SULLANA S.A, agencia Cajamarca y; de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021 con la finalidad de absolver la siguiente interrogante:

¿Qué nivel de compromiso organizacional tiene el personal de la CMAC de Sullana S.A., agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información OPI Cajabamba, año 2021?

Estimando las hipótesis de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp. 40 – 41), a continuación, se redacta la justificación del desarrollo de la investigación:

Justificación práctica

El desarrollo de la investigación, resulta factible para identificar el nivel del compromiso organizacional que demuestra el personal de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información OPI Cajabamba durante el año 2021; el mismo que será de gran utilidad para la implementación de estrategias dentro de la organización que permitan mitigar la problemática identificada.

Al identificar alternativas del compromiso organizacional, el desarrollo de la investigación implica acciones prácticas que generen propuestas para la mejora en los resultados, lo cual se evidencia con la mejora gradual en el desempeño del personal en la institución.

Justificación Teórica

El desarrollo de la investigación tuvo como base y modelo el método de la investigación científica, proponiendo el presente trabajo de investigación como alternativa de soporte y precedente para la realización de futuros estudios.

Por lo antes mencionado, la investigación se proyecta a sustentar su estructura como modelo para determinar el desarrollo de alternativas divergentes entre tipos y diseños de desarrollo de trabajos de investigación, con el propósito de proponer alternativas de solución para determinados problemas vinculados a la variable de estudio.

Justificación Metodológica

El resultado obtenido de la presente investigación, será de soporte y alternativa para futuros desarrollos de investigación, con base a divergentes estructuras de tipos y diseños de investigación. Por tanto; se propone como arquetipo y alternativa de desarrollo, la información obtenida, quedando a disponibilidad para la implementación de estrategias en las instituciones, de acuerdo a la problemática identificada según la variable de estudio.

Por otro lado; se propone también como fuente de datos informativos como de referencia al compromiso organizacional, proponiendo sus resultados como pautas de apoyo en la toma de decisiones para la mejora continua en la operatividad de las organizaciones.

Identificar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021.

A continuación, se detalla el objetivo general del trabajo de investigación:

- Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión afectivo en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y, de la oficina de procesos informativos de Cajabamba, año 2021.
- Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión normativo en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y, de la oficina de procesos informativos de Cajabamba, año 2021.
- Determinar el nivel de compromiso organizacional en su dimensión continuidad en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y, de la oficina de procesos informativos de Cajabamba, año 2021.
- Identificar la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y, de la oficina de procesos informativos de Cajabamba, año 2021.
- Proponer estrategias para gerenciar y optimizar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021.

Los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba año 2021, tienen alto nivel de compromiso organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se ha logrado recopilar los siguientes antecedentes que se ajustan al presente trabajo de investigación.

Coronado et al (2020) en el artículo “Compromiso organizacional: Antecedentes y consecuencias” verificaron más de 40 artículos determinado que se puede promover las consecuencias del compromiso organizacional motivando los antecedentes de los mismos. Concluyendo; que el compromiso organizacional afectivo, es el que acarrea mayor efecto en una organización.

Para Peña M., Chávez A., Alarcón M. (2016), el compromiso organizacional es importante ya que está orientado a los objetivos organizacionales que la empresa ha determinado para su estabilidad en el tiempo. Realizó una investigación descriptiva, de corte transversal cuantitativo, diseño no experimental con una población de 120 integrantes; a quienes se les aplicó una encuesta de 21 ítems. El autor concluye que; en las organizaciones se debe implementar estrategias para optimizar el compromiso organizacional, y así garantizar el interés de los colaboradores hacia los intereses organizacionales, dado que el capital humano es pilar fundamental para lograrlos.

Alves (2015), realizó un trabajo de investigación no experimental en tres instituciones en Covilhã, Portugal, para el cual empleó una muestra de 188 trabajadores y, cuyo instrumento fue un cuestionario de marketing interno. Concluye; que existe nexo positivo para el compromiso organizacional y el endomarketing, determinando que el compromiso normativo prevalece como el de mayor relación con el marketing interno”.

Obando et al (2020), con el propósito de establecer correlación entre el empoderamiento y el compromiso organizacional en una empresa de seguros, desarrollaron un trabajo de investigación descriptiva correlacional teniendo como muestra a 301 colaboradores. Concluyendo que existe relación en las variables de estudio.

Cálix et al. (2016), en su artículo científico, con el propósito de determinar si el éxito organizacional se inicia con el empowerment, manifiesta que el

empowerment es una estrategia empresarial que motiva a los colaboradores, que permite lograr el éxito en las organizaciones, debido a que acarrea un impacto efectivo en el compromiso de los colaboradores.

En el ámbito nacional, se ha logrado recopilar los siguientes antecedentes que se ajustan al presente trabajo de investigación.

Torres (2014), desarrolló una investigación en el año 2014. Concluyendo que; existe un nexo positivo entre ambas variables. Realizó una investigación descriptiva correlacional, con el propósito de identificar la sensación de los colaboradores referente al compromiso organizacional y el marketing interno, empleando una muestra de 279 colaboradores, teniendo como instrumento el cuestionario de marketing interno y el cuestionario de compromiso organizacional, ambos de Bohnenberger y Meller y Allen respectivamente.

Según Seclen (2019) en su trabajo de investigación Nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas en una empresa financiera, realizando el estudio en las agencias del BCP en el distrito de Chiclayo (2013-2015). Utilizó una muestra de 33 egresados de la USAT, a quienes le aplicó como instrumento el cuestionario de Meyer y Allen. Concluyendo que; la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en los egresados de administración que laboran en el BCP es la del compromiso afectivo, cual acarrea un mejor vínculo entre los egresados con la institución.

Sánchez (2020), en el desarrollo de su investigación Análisis del compromiso Organizacional en una empresa de seguridad de Lima, aplicó la encuesta de compromiso organizacional de Meyer y Allen, a una muestra de 166 colaboradores, desarrollando un enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal de nivel relacional descriptivo. Concluyendo; que en la empresa ha logrado generar un importante vínculo con sus colaboradores, ya que el 83.73 % manifiesta poseer un nivel alto de compromiso organizacional.

Para Gastón et al (2020) determinan en su trabajo de investigación “Compromiso organizacional docente en instituciones educativas públicas de primaria del Datem del Marañón, región Loreto” se manifiesta un compromiso organizacional bueno por parte de los docentes en las dimensiones del

compromiso organizacional; afectivo, normativo y de continuidad. Desarrollaron una investigación no experimental, descriptivo, empleando una muestra de 70 docentes a quienes se le aplicó el cuestionario de Meyer y Allen.

BASES TEÓRICAS

Al hacer referencia al nivel de compromiso organizacional se manifiesta que; el colaborador acepta con competencia la relación de sus objetivos personales con los objetivos institucionales; demostrando con entusiasmo la iniciativa de desarrollar un óptimo desempeño en sus funciones laborales en beneficio de la institución y; con la finalidad de lograr un estable vínculo laboral.

Para Meyer y Allen (1991) “el compromiso organizacional es el estado mental que prevalece en su desempeño del colaborador en una organización, que conlleva a la decisión de continuar siendo integrante de la misma”.

El Compromiso Organizacional ofrece diferentes postulados de distintos autores, tales como:

Araque, Sánchez y Uribe (2017) determinan que “una empresa logra un grado positivo de compromiso organizacional en su capital humano, cuando fomenta actividades efectivas de interacción personal, permitiendo la percepción de los mismos en base sus necesidades.

Para Chiavenato (1992) “El tema del compromiso organizacional se orienta decisión que posee el colaborador en transmitir los intereses de la institución, quiere decir; que para obtener resultados esperados el colaborador se tiene que sentir comprometido en su lugar de trabajo con la finalidad de optimizar su desempeño.

Según Robbins (2004) determina que el compromiso organizacional es actitud y estado de ánimo que posee un colaborador para identificarse con los intereses de la institución, así como también de decidir de permanecer en la misma.

Dimensiones del compromiso organizacional

Meyer & Allen (1991) determinan al compromiso organizacional como la situación anímica que acarrea vasto nexo del capital humano y el empleador, acarreando efecto positivo en la iniciativa del personal de continuar en la organización. Concluyendo en; que esta situación determina deseo de identificación por parte del colaborador para con la institución.

Meyer y Allen (1997), determinan las dimensiones del compromiso organizacional como: afectivo, permanencia y normativo, refiriéndose al vínculo de emociones e identificación con la organización, el costo que representa el abandonar la institución al colaborador y la emoción y obligación de pertenecer en la institución.

Meyer y Allen (1991) determinan que “el compromiso organizacional consta de tres facetas; las cuales son las siguientes: componente afectivo, compromiso de continuidad y componente normativo”.

Compromiso afectivo

Para Blanco y Castro (2011) el compromiso afectivo es el vínculo de emociones que forja el colaborador hacia la institución, demostrando la identificación al sentirse importante satisfaciendo sus necesidades laborales, acarreando también la satisfacción de pertenecer en la organización.

Meyer y Allen (1991). Manifiestan de la identificación e involucramiento del personal con la institución. “Los colaboradores que manifiestan un alto grado de compromiso permanecen en la institución por que así lo desean.

Asimismo; Meyer y Allen (1991) también afirman con respecto a la organización; que el compromiso afectivo está relacionado a la misma, ya que permite reconocer los objetivos, así como también reconocer las metas y los valores de la institución. Esto permite obtener mayor probabilidad de generar mayor esfuerzo de los colaboradores, con el fin de lograr los objetivos de la institución.

Concluyendo que; si los líderes de una organización, determinaran implementar una dimensión del compromiso organizacional en sus colaboradores, optarían por implementar estrategias para optimizar en nivel del compromiso en su dimensión afectivo.

Así también; Meyer y Allen, (1997) determinan que los colaboradores que desarrollan el compromiso afectivo, se muestran orgullosos de ser parte de; ya que se consideran fundamental capital humano para la organización. Para tal efecto; cuando los colaboradores perciben que la empresa demuestra preocupación por ellos; es donde se genera el nexo a la afinidad entre ambos.

Compromiso de continuidad

Según Mayer y Allen (1991) determinan al Compromiso de continuidad como la gratitud del colaborador hacia la organización, por la trayectoria laboral en base al tiempo de haber formado parte de la misma, considerando el gasto de factores físicos y psicológicos.

Zaabi, et al. (2017) Manifiesta que un colaborar se considera continuo en la empresa cuando ha desarrollado dedicación, tiempo y trabajo en la empresa. En tal sentido; el colaborador considera el vínculo y la preparación en la empresa, lo cual mitiga la probabilidad de abandonar su centro de labores; prevalece la abnegación a la empresa de manera particular.

Según Meyer y Allen (1991) Determinan que el colaborador que posee un alto grado de compromiso organizacional en su dimensión de permanencia, desarrolla un desempeño laboral mínimo dentro de la institución, restringiendo su desempeño en realizar lo moderado, con el propósito de mantener su permanencia en la institución.

Por otro lado; Meyer y Allen (1991) Determinan que el colaborador analiza los ingresos que le genera el permanecer en la institución y; cuáles serían los que percibirá si opta por abandonar la institución, considerando el tiempo y el esfuerzo realizado en su trayectoria n la empresa.

Según de la Puente (2017) Establece que el compromiso de continuidad relaciona al colaborador con un agregado de factores psicológicos, físicos y económicos; con posibilidad de necesidad de cambiar de institución si lo

desea. Es decir, el colaborador posee intención de lealtad hacia la institución; por el tiempo, esfuerzo y dinero invertido en el transcurso de su trayectoria laboral. El colaborador acarrea mayor fuerza de afinidad con la institución si analiza que la coyuntura social no complace su proyección.

Compromiso normativo

Blanco y Castro (2011) Determinan que el compromiso normativo, es el dogma que logra el colaborador con la lealtad a la organización, como atribución a las actividades y beneficios percibidos de la misma, acarreando el sentido de reciprocidad entre empleador y colaborador.

Para Meyer y Allen (1991) el compromiso normativo se sitúa en la convicción de lealtad hacia la organización, aduciendo la misma por aportes específicos obtenidos y otorgados por la empresa, acarreando así en el colaborador sentido de correspondencia hacia la organización.

Para Rivera (2010) El compromiso organizacional en su dimensión normativo, es la decisión voluntaria que genera el colaborador con la institución, teniendo como base, sus sentimientos y valores institucionales, formados a modo de confraternidad por la institución.

En tal sentido; el compromiso organizacional determina tres dimensiones independientes y diferenciadas que reflejan, necesidad relacionada al compromiso de continuidad, obligación relacionada al compromiso normativo y; el deseo relacionado al compromiso afectivo de conservar el vínculo laboral en una determinada organización.

El presente trabajo de investigación se desarrolló teniendo como base a la hipótesis de Meyer y Allen (1991) con el propósito de lograr determinar, cuál de las tres dimensiones del compromiso organizacional prevalece en el personal de las oficinas de la institución financiera seleccionada.

IMPORTANCIA DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

En virtud a lo antes expuesto; en los postulados los autores determinan que el compromiso organizacional es la afinidad que existe entre el colaborador y

la organización, cual acarrea el buen desempeño en sus funciones, logrando relacionar los intereses personales del colaborador con los objetivos de la organización con el propósito de concretar y alcanzar el beneficio mutuo.

En conclusión, los autores manifiestan que el compromiso organizacional expresa la voluntad, obligación y necesidad del colaborador de continuar en la institución.

Es por ello; que el colaborador puede enlazarse de manera afectiva, sin inconveniente de mantener a la vez, la necesidad de continuidad en la organización por inversión de tiempo y trayectoria; así como también de sentir la obligación de lealtad a la institución.

En tal sentido; el compromiso organizacional es un pilar fundamental en la organización para el logro de los objetivos organizacionales. Por tanto; es de suma importancia implementar la buena gerencia en la administración del capital humano en las organizaciones, con el propósito de optimizar el buen desempeño en las funciones de los colaboradores, hacia el logro de los objetivos institucionales.

Se concluye que; para la buena operatividad y la sostenibilidad de toda organización, es importante implementar estrategias de mejora continua con el propósito de lograr un mayor compromiso organizacional en el capital humano administrado en la organización. Todo esto con el fin de concretar los objetivos de la institución, así como también el alinear los intereses personales del colaborador y el de la institución, logrando el beneficio en conjunto.

Según Meyer y Allen (1990), para lograr medir el compromiso organizacional desarrollaron un cuestionario de tipo Likert, adecuado de los cuestionarios de ocho artículos, con cada una de las dimensiones del compromiso organizacional (afectivo, normativo y de continuidad). Aplicando el alfa de Cronbach, lograron una credibilidad donde detallan; el compromiso afectivo un 0.87, el compromiso normativo un 0.79 y el compromiso de continuidad un 0.87 y (p. 5-8).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Se realizó una investigación de tipo descriptiva y; de acuerdo al período en que se realizó se desarrolló en base a un corte transversal, por lo que se desarrolló en un período determinado.

3.1.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se elaboró con un boceto no experimental; en su desarrollo no se manipularon el desarrollo natural de la variable en estudio.



Determina:

M = Selección

O1 = V. Compromiso Organizacional.

3.2. Variable, operacionalización

3.2.1. Compromiso organizacional

Grado potencial de identificación que permite ejercer obligaciones y responsabilidades con orientación a resultados, con el propósito de concretar los objetivos de la organizacionales.

3.3. Población, muestra, y unidad de análisis

3.3.1. Población

Según Morales (2018) al citar a Hernández, Fernández y Baptista (2006), determina que la población es “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen características en común, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 23)

El presente trabajo de investigación se enfocó en la población de colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y; de la oficina de promoción e información OPI Cajabamba, año 2021.

3.3.2. Muestra

Según Morales (2018) al citar a Bernal (2010) manifiesta que la muestra es la “porción de la población que se selecciona, de la cual se obtiene la información necesaria para el desarrollo del estudio y sobre la cual se realizaran las mediciones y la observación de las variables objeto de estudio” (p.23).

El presente trabajo de investigación se orientó en una muestra de 23 colaboradores de la CMAC CAJA SULLANA S.A. agencia Cajamarca y 2 colaboradores de la oficina de promoción e información OPI Cajabamba, año 2021

3.3.3. Unidad de análisis

Colaborador de la CMAC CAJA SULLANA S.A agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información OPI Cajabamba que no cumpla las funciones de supervisor y/o gerente de agencia.

3.4. Técnicas e instrumentos

El instrumento de medición, es una herramienta fundamental en una investigación, que permite la recopilación y registro de información necesaria para un determinado objetivo de estudio. Por lo antes mencionado; a continuación, se detalla el instrumento y la técnica que se utilizó en la realización del presente trabajo de investigación.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento	Área de Estudio
Compromiso Organizacional	Encuesta	Cuestionario	Agencia Cajamarca y O.P.I. Cajabamba

3.4.1. Técnica

En el proceso de recopilación de información se ejecutó como técnica la encuesta modelo SERVQUAL, cual se aplicó a los colaboradores de la CMAC CAJA SULLANA S.A agencia

Cajamarca, y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021 con la proyección de identificar su nivel de compromiso organizacional.

3.4.2. Instrumento

Como instrumento, se empleó el cuestionario del compromiso organizacional, estructurado por sus dimensiones de la variable en estudio. cuales estuvieron basados en una escala de tipo Likert, considerando cinco niveles como alternativas de respuesta, cuales son: Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Totalmente de acuerdo = 5, con la proyección de conceder una calificación de acuerdo al resultado del nivel del compromiso organizacional de cada integrante de la institución.

3.5. Procedimiento

Para determinar el nivel del Compromiso Organizacional se consideró como nivel mínimo y máximo 18 y 90 puntos respectivamente, cuales se detallan en la siguiente tabla bajo un determinado rango.

Tabla 2

Nivel del Compromiso Organizacional

Nivel	Rango	
Bajo	18	42
Medio	42	66
Alto	66	90

Se sumó el puntaje de cada resultado de los cuestionarios de cada encuestado y; el total será comparado con las tablas anteriores para determinar el nivel en el cual se ubican; nivel alto, medio o bajo.

3.5.1. Validación del instrumento

Se utilizó fue el cuestionario de compromiso organizacional; el cual fue elaborado por Meyer y Allen y; adaptado por Morales

(2018), en el cual se analiza la magnitud afectiva, normativo y de continuidad del compromiso organizacional

El instrumento fue analizado en base a la especialidad de expertos; quienes avalaron la validez del mismo, referente a su elaboración:

Dr. Jache Cuenca Eduardo.

Dra. Alicia Baltodano Nontol.

Mg. Vigo López Wilmer.

Mg. Alcántara Mesías Enrique.

Mg. Tejada Chávez Luis

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Para la validación del cuestionario, se realizó la prueba de Alfa de Cronbach; motivo, a que el instrumento fue elaborado en escala de tipo Likert.

La información obtenida, fue procesada en el sistema SPSS 18, del cual se obtuvo como resultado el nivel bueno.

De acuerdo al instrumento de Morales (2018) utilizado en su trabajo de investigación; a continuación, se detalla la estadística de fiabilidad del instrumento de compromiso organizacional.

Tabla 3

Instrumento de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,840	18

Según Morales (2018) al citar a George y Mallery (2003) recomiendan considerar algunos aspectos para cuantificar el índice de consistencia Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Índice de consistencia Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa > .9 es excelente

Coeficiente alfa > .8 es bueno
Coeficiente alfa > .7 es aceptable
Coeficiente alfa > .6 es cuestionable
Coeficiente alfa > .5 es pobre
Coeficiente alfa > .5 es inaceptable

3.6. Método de análisis de datos

En el proceso de análisis y evaluación de la información recopilada, empleó el procedimiento de estadística descriptiva, por lo que se desarrolló el método del proceso de tabulación en el programa informático Excel, cuales resultados obtenidos son organizados y asentados en tablas. Posterior a ello; se procedió a presentar la información obtenida en gráficos estadísticos, con la finalidad de proceder con la interpretación correspondiente.

Se empleó como instrumento el cuestionario ya adaptado en trabajos anteriores, por lo que no fue necesario realizar la prueba de confiabilidad, ya que el mismo presenta un índice de consistencia interna Alfa de Cronbach de nivel bueno.

3.6.1. Criterios de inclusión

Formaron parte de la muestra los colaboradores que tenían mayor o igual a 3 meses vínculo laboral en la CMAC CAJA SULLANA S.A agencia Cajamarca y en la oficina de promoción e información OPI de Cajabamba, año 2021.

3.6.2. Criterios de exclusión

No se consideraron a los colaboradores que tuvieron igual o menor a 3 meses de vínculo laboral en la CMAC CAJA SULLANA S.A agencia Cajamarca y en la oficina de promoción e información Cajabamba, año 2021.

3.7. Aspectos éticos

La información detallada en la presente investigación es cabal a la realidad que se desarrolla en la operatividad de la institución financiera CMAC de Sullana S.A., agencia Cajamarca y de la oficina de promoción

e información de Cajabamba, año 2021 y; se ha establecido de acuerdo a los lineamientos de la Universidad César Vallejo.

Se reconoció y respetó la autoría original de los citados; por ser fuente importante y válida de recopilación de información, que permitió el desarrollo de la presente investigación.

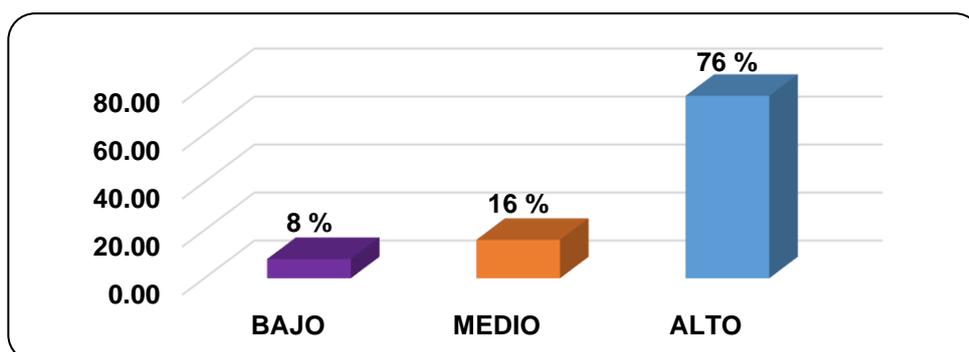
Se respetó a cabalidad la expresión espontánea en la participación, ya que los integrantes de la muestra seleccionada participaron de manera voluntaria, dándoles a conocer el propósito de la aplicación del cuestionario, siendo información recopilada de fundamental confidencialidad en el anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel del Compromiso Organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021

Figura 1

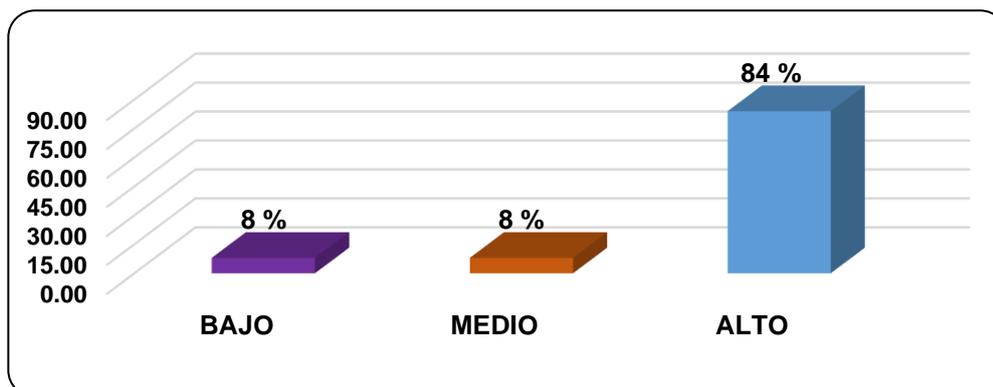
Grado porcentual del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021



Nota: En el detalle de la figura 01 podemos evidenciar que el 76 % poseen un alto grado de compromiso organizacional, el cual se representa con 19 colaboradores.

Figura 2

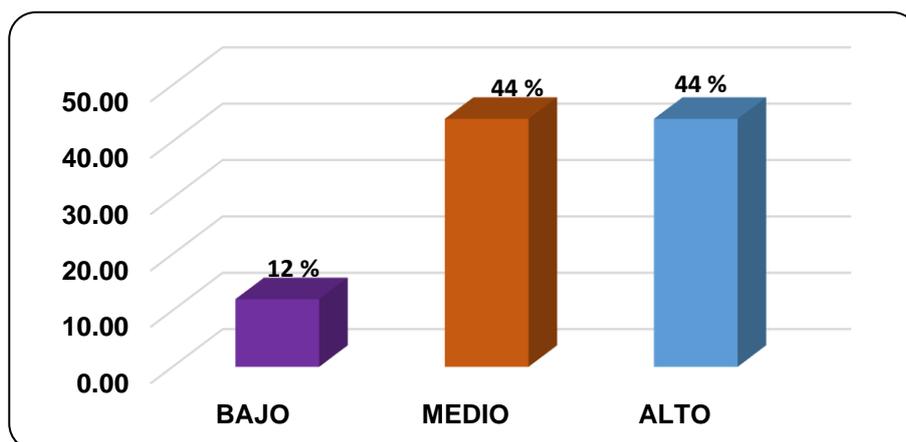
Figura 02: Grado porcentual del compromiso organizacional afectivo, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021.



Nota: En el detalle de la figura 02 podemos evidenciar que el 84 % posee un alto grado de compromiso organizacional en su dimensión afectivo, el cual se representa con 21 colaboradores.

Figura 3

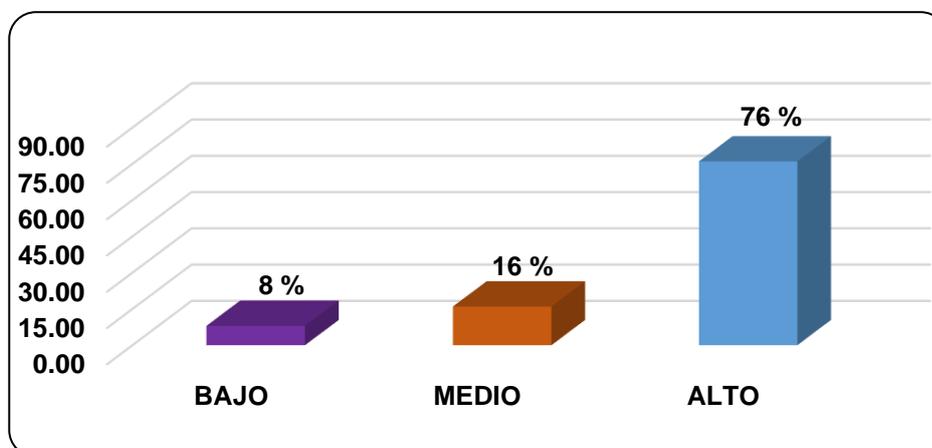
Grado porcentual del compromiso organizacional normativo, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021



Nota: En el detalle de la figura N° 03, podemos evidenciar que el 44 % posee un grado alto y medio de compromiso organizacional en su dimensión normativo, el cual se representa con 11 colaboradores respectivamente.

Figura 4

Grado porcentual del Compromiso organizacional de continuidad, de los colaboradores de la CMAC de Sullana agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021



Nota: En el detalle de la figura 04 podemos evidenciar que el 76 % posee un alto grado de compromiso organizacional en su dimensión continuidad, el cual se representa con 19 colaboradores.

4.2. Identificar la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en agencia Cajamarca y OPI Cajabamba.

De acuerdo al detalle de la figura N° 02, se evidencia que el 84% de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021, demostraron una percepción nivel alto del compromiso organizacional afectivo, el cual estuvo representado por 21 colaboradores, demostrando en sus respuestas que poseen vínculo afectivo con la empresa.

A continuación, se detalla las escalas del compromiso organizacional, en su dimensión afectiva.

Tabla 5

Escalas del compromiso organizacional

COMPROMISO AFECTIVO				
NIVEL	RANGO		FI	%
BAJO	6	14	2	8.00
MEDIO	14	22	2	8.00
ALTO	22	30	21	84.00
TOTAL			25	100

En virtud a lo antes mencionado, se determina que en la entidad financiera CMAC de Sullana S.A agencia Cajamarca y en la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021, existe un lazo emocional y psicológico entre colaborador y empleador, cual conlleva a generar expectativa de identificación institucional, involucrando los intereses personales con los intereses organizacionales, acarreado la satisfacción en la permanencia laboral y; el óptimo desempeño del colaborador en sus funciones con orientación a resultados.

Se concluye a lo antes mencionado que; todo capital humano que posee un nivel alto de compromiso organizacional en una entidad, empresa u organización, generan estabilidad y sostenibilidad empresarial.

4.3. Contrastación de hipótesis

Los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A, agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba año 2021, tienen alto grado de compromiso organizacional.

Con respecto a lo obtenido referente a la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021, se evidencia en la figura N° 01 que el 76% del total manifestaron un alto grado de compromiso organizacional, los cuales fueron representados por 19 colaboradores.

A continuación, se detalla los niveles del compromiso organizacional.

Tabla 6

Niveles del compromiso organizacional

COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
NIVEL	RANGO		FI	%
BAJO	18	42	2	8.00
MEDIO	42	66	4	16.00
ALTO	66	90	19	76.00
TOTAL			25	100

Con base en la información obtenida, se acepta la hipótesis que manifiesta y sustenta el alto grado de compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad empresarial, toda institución, organización y empresa debe de velar y garantizar el óptimo nivel de compromiso organizacional en sus integrantes, mediante una buena administración del clima organizacional, con la finalidad de lograr el éxito empresarial, considerando que el pilar fundamental en la operatividad empresarial es el capital humano.

Con base en lo antes mencionado; el desarrollo del presente trabajo se proyectó en examinar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información Cajabamba, año 2021, con el objetivo de identificar el nivel del compromiso organizacional que prevalece de acuerdo a sus dimensiones de la variable en estudio.

En el mismo contexto; se propuso determinar la importancia de implementar estrategias específicas para gerenciar y administrar el capital humano en una organización, con la finalidad de optimizar el compromiso organizacional de los colaboradores con orientación a resultados.

Por lo antes mencionado; podemos identificar que el propósito del presente trabajo, se relaciona con los resultados del trabajo de investigación que realizó Peña M., Chávez A., Alarcón M. (2016) quienes determinan la importancia de implementar estrategias para maximizar y potenciar nivel del compromiso organizacional en los colaboradores, para así afianzar el interés en el capital humano de lograr los objetivos de la institución.

Por lo expuesto; de acuerdo a los resultados referente a la variable en estudio se evidencia en la figura N° 01 que el 76% posee alto grado de compromiso organizacional, el cual se representa con 19 personas de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y de la oficina de promoción e información de Cajabamba, año 2021.

Tomando como referencia al postulado de Bohnenberger (2005) quien manifiesta que el endomarketing es una estrategia puntual y fundamental que permite potenciar el nivel del compromiso organizacional del capital humano en una institución, empresa y/u organización.

De acuerdo al postulado de Meyer y Allen (1991) quienes determinan tres indicadores del compromiso organizacional: afectivo, normativo y continuidad; manifiestan que el compromiso organizacional expresa de manera general la voluntad, obligación y necesidad del colaborador de mantener la continuidad con el vínculo laboral.

Por lo antes expuesto; en el desarrollo de la presente elaboración se evidencia que existe porcentaje contundente a favor, referente a la percepción de los colaboradores en las dimensiones del compromiso organizacional, el cual conlleva a un análisis correspondiente con el propósito de lograr la mejora continua con orientación a resultados, guardando relación al postulado de Araque, Sánchez y Uribe (2017) quienes manifiestan que una empresa concreta un alto grado de compromiso organizacional en los colaboradores, cuando implementa estrategias contundentes de interacción con el personal.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al primer objetivo específico en demostrar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021 en su dimensión afectivo; se evidencia en la figura N.º 02 que el 84% de la muestra poseen un nivel alto de compromiso organizacional, representado con 21 colaboradores. Asimismo; se evidencia que el nivel bajo y medio constituyen el 8% de la muestra, el cual se representan respectivamente por 2 colaboradores.

Inmediatamente con base en los resultados referente al objetivo específico N° 02, en determinar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021 en su dimensión normativo; se detalla en la figura N° 03 que el nivel medio y alto se constituye por el 44% respectivamente, los cuales se representan con 11 colaboradores respectivamente. Asimismo; se detalla que el nivel bajo está constituido por el 12% de la muestra, cual se representa con 3 colaboradores.

Seguidamente; en referencia al objetivo específico N° 03, de determinar el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021 en su dimensión continuidad; se detallan en la figura N° 04 que el 76% de la muestra posee alto nivel de compromiso organizacional, el cual se representa con 19 colaboradores. Simultáneamente; se detalla que el nivel bajo y medio se constituyen por el 8% y 16%, cuales están representados por 2 y 4 colaboradores respectivamente.

En ese mismo contexto; relacionado al cuarto objetivo específico, de identificar la dimensión del compromiso organizacional que prevalece en los colaboradores de la CMAC de Sullana S.A. agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021, se evidencia en la figura N.º 02 que la dimensión afectiva, prevalece con un 84% y; se representa con 19 personas.

VII. RECOMENDACIONES

Con base en la información obtenida como resultado, se manifiesta a continuación las principales sugerencias como recomendación:

- ✓ Al directorio de la entidad financiera, implementar en sus políticas operativas, estrategias específicas con el propósito de acarrear la mejora operativa en el desarrollo que refiere la optimización de resultados en el nivel de las dimensiones del compromiso organizacional. Asimismo; velar por el cumplimiento en lo establecido.
- ✓ Al área de gestión del capital humano y; atracción del talento humano en sus funciones de la administración del personal; establecer cronogramas de actividades relacionadas a la optimización del nivel de compromiso organizacional del capital humano. Asimismo; al área de atracción del talento humano; implementar estrategias específicas en el proceso de reclutamiento y selección de capital humano, que permitan identificar la necesidad de desarrollo profesional, laboral y personal del nuevo colaborador. Todo esto con la finalidad de evidenciar la proyección de crecimiento laboral del nuevo colaborador en la empresa.
- ✓ Al Gerente y coordinador de eventos de agencia; implementar estrategias contundentes que permita la mejora en la interacción laboral con sus equipos de trabajo, programando cronograma de actividades funcionales, así como también realizando el seguimiento correspondiente a la evolución de resultados.

REFERENCIAS

- Seclen, G. A. (2019). Nivel de compromiso organizacional de los egresados de administración de empresas (2013-2015) USAT en una empresa financiera estudio de caso: Agencias BCP en el distrito de Chiclayo Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Repositorio de Tesis USAT <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1885>.
- Araque, D., Sánchez, J. y Uribe, A. (2016) "Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en centros de desarrollo tecnológicos colombianos". Estudios Gerenciales, 33, 95-101.
- Blanco y Castro (2011) "Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos".
- Bohnenberger, María. (2005). "Marketing Interno: La actuación conjunta entre recursos humanos y marketing en busca del compromiso organizacional". Universidad de Les Illes Balears. España.
- Bravo, P. (2014). "Relación entre el Clima Organizacional y el Compromiso organizacional". (Tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello – Caracas-Venezuela.
- Coronado et al (2020) "Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias"
- De la Puente, (2017) "Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo".
- Franco Falcón (2018) "Motivación laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores de una Empresa del Sector Industrial del Distrito de Ancón, 2018"
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. Human Resource Management Review. 1, 61-98.
- Sánchez (2020) "Análisis del Compromiso Organizacional en una empresa de seguridad ubicada en Lima"

- Johnson, R & Chang, C. (2006). It is to continuance as we is to affective: the relevance of the selfconcept for organizational commitment. *Jornal of organizational Behavior*, Vol 27, No 5. Pp.549-570.
- Meyer, J., Allen, N., & Gellatly, I. (1990). Affective and continuance commitment to the organization: Evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations. *Journal of Applied Psychology*, 75, 710-720.
- Mowday, R.T. (1999). Reflections on the study and relevance of organizational conmmiment. *Human Resource Management Review*, Vol. 8, N°4, pp.387-401.
- Márquez, M. (1998). Tipos de compromiso organizacional y su predominio en empresas privadas y en organizaciones públicas. Tesis de grado para optar el título de Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
- Chirinos, D., & Vela, J. (2017). Compromiso Organizacional en Colaboradores de Empresas Nacionales y Trasnacionales de Lima Metropolitana. Tesis de Licenciamiento, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2856/1/2017_Chirinos_Compro_misoorganizacional-en-colaboradores.pdf.
- Fernández, Á. (2017). El compromiso organizacional. tesis de maestría, Universidad de Valladolid, Soria.
- Gómez, D. L. (2018). Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017. Tesis de Licenciamiento, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1152>.
- Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., Parreira, P., Neves, T., Graveto, J., Rodrigues, V., Marôco, J., y Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas se invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>.

- Castro, B. (2017). Compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Apurímac 2017[Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la UNAJMA.
- Medina, L. de los A. (2019). Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa GCZ Ingenieros S.A.C del Distrito de Villa El Salvador, durante el periodo de 2019 Loreto Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4477>.
- Loli, A. (2014). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. Industrial Data, 10(2), 30-37. <https://doi.org/10.15381/idata.v10i2.6259>
- Giles, P. A., Saavedra, J. D. y Salazar, F. (2018). Compromiso organizacional docente de una institución educativa pública del distrito de San Rafael, provincia de Bellavista, región San Martín, 2018[Tesis de pregrado]. Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMCH.
- Gutiérrez, M.F. (2019). Compromiso organizacional y compromiso con el trabajo en instituciones de gestión pública [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional de la UNE.
- Gastón, C. J., Silva, R. y Amasifuen, S. J. (2020). Compromiso organizacional docente en instituciones educativas públicas de primaria del Datem del Marañón, región Loreto [Tesis de pregrado, Universidad Marcelino Champagnat]. Repositorio Institucional UMCH. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/UMCH/3092>.
- Alhuay, M. S. (2019). Evaluación del compromiso organizacional en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac,2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional de la UNAJMA. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/518>.

- Allen, N.J. y Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arias, Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. México, Edit. Unam. *Revista De Contaduría y Administración*, N° 200, enero- marzo 2001.
- Begoña, S.C., Goñi, L.S. y Madorrán, G.C., (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de dirección y economía de la empresa*, 9(1), 139-149.
- Betanzos, D.N., Andrade, P.P., Paz, R.F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
- Robbins, S. (1987), *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, México, edit. Prentice-Hall, 3ra. Edición.
- O' Reilly, C.A. y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- Cervera, F. (2018) *Compromiso Organizacional De Los Trabajadores Del Restaurante "El Tiburón" En La Ciudad De Lambayeque* (tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1179/1/TL_CerveraTimanaFlordeMariana.pdf.pdf
- Andrade, S. (2017) *Identificación del tipo de compromiso organizacional en los colaboradores de Indurama* (tesis postgrado). Universidad Uzuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7353/1/13281.pdf>
- Hansen, B. (2017), 12 estupendos juegos para fomentar el espíritu de equipo que nadie odiará. Recuperado de <https://www.wrike.com/es/blog/12-estupendos-juegos-para-fomentar-el-espiritu-de-equipo-que-nadie-odiara/>.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variable Compromiso Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Robbins (2004) Manifiesta que el compromiso organizacional es “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros” (p.142). Meyer y Allen (1991) Establecen tres dimensiones para el compromiso organizacional: afectivo, continuidad y normativo.	Para comprender el compromiso organizacional de los colaboradores es necesario, conocer los niveles afectivo, normativo y de continuidad, a través del cuestionario elaborado para tal fin.	Afectivo	Identificación con la Organización	Ordinal.
				Satisfacción en el trabajo	
			Normativo	Fidelidad con la Organización	
				Sentido de Obligación	
			De continuidad	Estabilidad Laboral	
				Integración con la Organización	

Nota: Las dimensiones para la variable del Compromiso Organizacional se obtuvieron de las teorías de Meyer y Allen (1991).

Anexo 2. Cuestionario para medir el nivel del compromiso organizacional de los colaboradores de la CMAC Sullana S.A. Agencia Cajamarca y OPI Cajabamba, año 2021

Con el propósito de realizar una investigación profesional, se le ofrece una serie de preguntas, por lo que le solicitamos que responda con toda sinceridad. Debe marcar cada afirmación con un ASPA (X), se recuerda que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información recopilada de suma confidencialidad.

La escala tiene 5 puntos que se detallan a continuación:

Totalmente en desacuerdo=1 - En desacuerdo=2 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 - De acuerdo = 4 - Totalmente de acuerdo = 5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPROMISO AFECTIVO						
1.	¿Estaría dispuesto a pasar toda su vida laboral en esta organización?					
2.	¿Sus intereses personales están acorde a los intereses de la institución donde hoy labora?					
3.	¿Se siente identificado totalmente con la organización?					
4.	¿Considera que el buen clima laboral es fundamental para realizar un buen desempeño laboral?					
5.	¿La organización le otorga las herramientas necesarias para desarrollar un buen desempeño laboral?					
6.	¿Considera Ud. que las actividades de integración lograrían la satisfacción en el colaborador?					
COMPROMISO NORMATIVO						
7.	¿Considera que la organización merece su lealtad laboral?					
8.	¿Considera que esta organización es un buen lugar para trabajar?					
9.	¿Considera que permanecer en esta organización; es más por necesidad, que por deseo?					
10.	¿Considera que los reconocimientos laborales por su buen desempeño laboral, le genera sentido de pertenencia hacia la empresa?					
11.	¿El haber recibido capacitaciones le otorga obligación laboral hacia la empresa?					
12.	¿Considera difícil dejar la organización, aun que así lo desee?					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD						
13.	¿Considera tener alta posibilidad de encontrar ofertas laborales fuera de la organización?					
14.	¿Si tuviera la oportunidad de dejar la organización; la dejaría?					
15.	¿Considera tener estabilidad laboral en base a su buen desempeño laboral?					
16.	¿Considera que su buen desempeño laboral incentiva el logro de los objetivos de la organización?					
17.	¿Considera que Ud. incentiva el cumplimiento de la misión de la organización?					
18.	¿Se siente comprometido totalmente con la organización?					

Anexo 3. Ficha técnica

Autor: Morales. (Referencia)

Año: 2018.

Origen: Perú.

Objetivo: Medir el compromiso organizacional.

Duración: 10 minutos aprox.

Dimensiones:

- ✓ Compromiso afectivo.
- ✓ Compromiso normativo.
- ✓ Compromiso de continuidad.

Anexo 5. Cálculos de confiabilidad alfa de Cronbach

```
/VARIABLES=P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43  
/SCALE('Índice de consistencia compromiso organizacional') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Escala: Índice de consistencia compromiso organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	91	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	91	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

Anexo 6. Validación del instrumento de investigación mediante juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
Vipo López Wilmar	Docente	Cuestionario de Compromiso Organizacional	MARCELA SOLÍS, JUNIOR ANGLÉ
Título del estudio: Endomarketing y Compromiso Organizacional de los colaboradores de supermercados Wong de Trujillo, año 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dimensión	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
					Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo.	Identificación con la organización.	¿Estaría dispuesto a pasar toda su vida laboral en esta organización?	Totalmente en desacuerdo				X				X			
¿Sus intereses personales están acorde a los intereses de la organización?	do.							X				X				X				X
¿Se siente identificado totalmente con la organización?	En desacuerdo							X				X				X				X
Satisfacción para realizar su trabajo.	¿Considera que el buen clima laboral es fundamental para realizar un buen desempeño laboral?	do.						X				X				X				X
	¿La organización le otorga las herramientas necesarias para desarrollar un buen desempeño laboral?	do.						X				X				X				X
	¿Considera Ud. que las actividades de integración lograría la satisfacción en el colaborador?							X				X				X				X

Compromiso normativo	Fidelidad con la organización	¿Considera que la organización merece su lealtad laboral?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.				X			X			X			X
		¿Considera que esta organización es un buen lugar para trabajar?					X			X			X			X
		¿Considera que permanecer en esta organización; es más por necesidad, que por deseo?					X			X			X			X
	Sentido de obligación	¿Considera que los reconocimientos laborales por su buen desempeño laboral, le genera sentido de pertenencia hacia la empresa?					X			X			X			X
		¿El haber recibido capacitaciones le otorga obligación laboral hacia la empresa?					X			X			X			X
		¿Considera difícil dejar la organización, aun que así lo desee?					X			X			X			X
Compromiso de continuidad	Estabilidad laboral	¿Considera tener alta posibilidad de encontrar ofertas laborales fuera de la organización?	De acuerdo.				X			X			X			X
		¿Si tuviera la oportunidad de dejar la organización; la dejaría?					X			X			X			X
	¿Considera tener estabilidad laboral en base a su buen desempeño laboral?					X			X			X			X	
Integración con la organización	¿Considera que su buen desempeño laboral incentiva el logro de los objetivos de la organización?	Totalmente de acuerdo.				X			X			X			X	
	¿Considera que Ud. incentiva el cumplimiento de la misión de la organización?					X			X			X			X	
	¿Se siente comprometido con la organización?					X			X			X			X	

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trajeño 28/09/2018	18032320		934604392
Lugar y fecha	DNI, N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Baltodano Montiel Luz Alicia	Decente	Cuestionario de Compromiso Organizacional	MORQUEI SINDY, JUNIER ANOUS
TÍTULO DEL ESTUDIO: ENDOMARKETING Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE SUPERMERCADOS WONG DE TRUJILLO, AÑO 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dim ensi ones	Indicadores	Ítems	Opciones de respues ta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA													
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo.	Identificación con la organización.	¿Estaría dispuesto a pasar toda su vida laboral en esta organización?	Totalme				✓									✓													✓
			¿Sus intereses personales están acorde a los intereses de la organización?	desacuer				✓											✓											✓
			¿Se siente identificado totalmente con la organización?	do.				✓											✓											✓
		Satisfacción para realizar su trabajo.	¿Considera que el buen clima laboral es fundamental para realizar un buen desempeño laboral?	En				✓										✓												✓
			¿La organización le otorga las herramientas necesarias para desarrollar un buen desempeño laboral?	do				✓										✓												✓
			¿Considera Ud. que las actividades de integración lograría la satisfacción en el colaborador?					✓										✓												✓

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
ALCANTARA MESTAS, ENRIQUE E.	COORDINADOR - IAPREK.	Cuestionario de Compromiso Organizacional	MORQUEI SILVA, JONATHAN
Título del estudio: Endomarketing y Compromiso Organizacional de los colaboradores de supermercados Wong de Trujillo, año 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kamdi (Escobar & Casero, 2008).

	Dim enfo nes	Indicadores	Ítems	Opiniones de respues ta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA						
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo.	Identificación con la organización.	¿Estaría dispuesto a pasar toda su vida laboral en esta organización?	Totalme				✓					✓					✓					✓
			¿Sus intereses personales están acorde a los intereses de la organización?	nto en				✓					✓					✓					✓
			¿Se siente identificado totalmente con la organización?	desacuer				✓					✓					✓					✓
		Satisfacción para realizar su trabajo.	¿Considera que el buen clima laboral es fundamental para realizar un buen desempeño laboral?	En				✓					✓					✓					✓
			¿La organización le otorga las herramientas necesarias para desarrollar un buen desempeño laboral?	desacuer				✓					✓					✓					✓
			¿Considera Ud. que las actividades de integración lograría la satisfacción en el colaborador?	do				✓					✓					✓					✓

Compromiso normativo	Fidelidad con la organización	¿Considera que la organización merece su lealtad laboral?	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.				✓			✓			✓			✓
		¿Considera que esta organización es un buen lugar para trabajar?					✓			✓			✓			✓
		¿Considera que permanecer en esta organización, es más por necesidad, que por deseo?					✓			✓			✓			✓
	Sentido de obligación	¿Considera que los reconocimientos laborales por su buen desempeño laboral, le genera sentido de pertenencia hacia la empresa?					✓			✓			✓			✓
		¿El haber recibido capacitaciones le otorga obligación laboral hacia la empresa?					✓			✓			✓			✓
		¿Considera difícil dejar la organización, aun que así lo desee?					✓			✓			✓			✓
Compromiso de continuidad	Estabilidad laboral	¿Considera tener alta posibilidad de encontrar ofertas laborales fuera de la organización?	De acuerdo.				✓			✓			✓			✓
		¿Si tuviera la oportunidad de dejar la organización, la dejaría?					✓			✓			✓			✓
		¿Considera tener estabilidad laboral en base a su buen desempeño laboral?					✓			✓			✓			✓
Integración con la organización	Integración con la organización	¿Considera que su buen desempeño laboral incentiva el logro de los objetivos de la organización?	Totalmente de acuerdo.				✓			✓			✓			✓
		¿Considera que Ud. incentiva el cumplimiento de la misión de la organización?					✓			✓			✓			✓
		¿Se siente comprometido con la organización?					✓			✓			✓			✓

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo	11/10/18	40567938		989172706
Lugar y fecha		DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

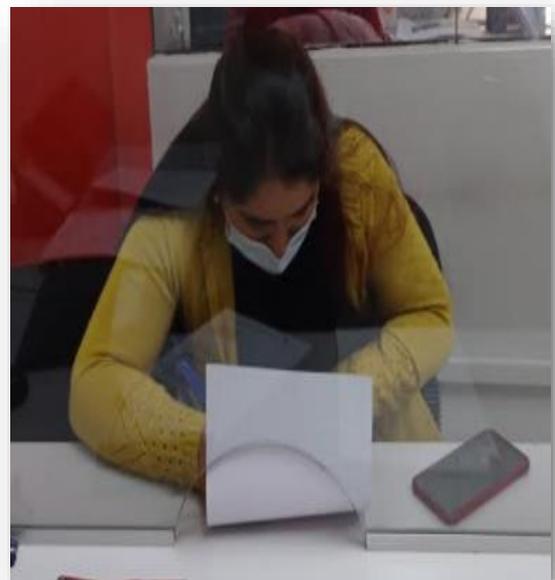
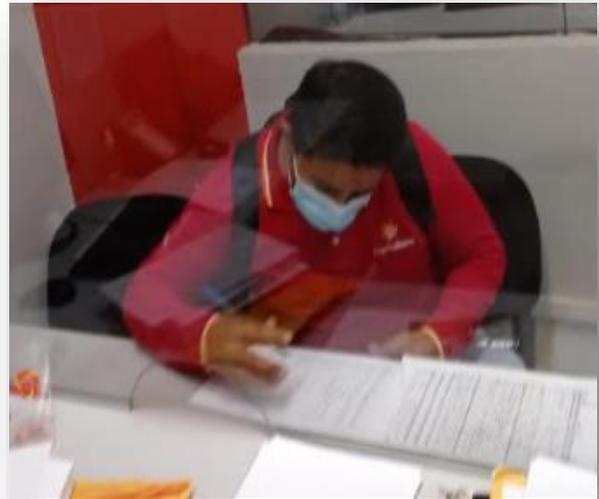
Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Tejada Chávez Leon Magall</i>	<i>S. Académico</i>	Cuestionario de Compromiso Organizacional	<i>MOTOMEI SILVA, JUNIOR AGUIAR</i>
Título del estudio: Endomarketing y Compromiso Organizacional de los colaboradores de supermercados Wong de Trujillo, año 2018			

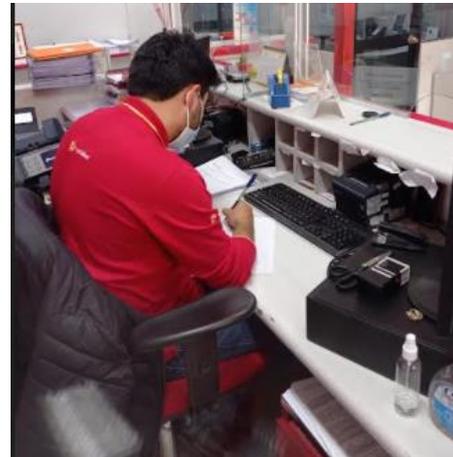
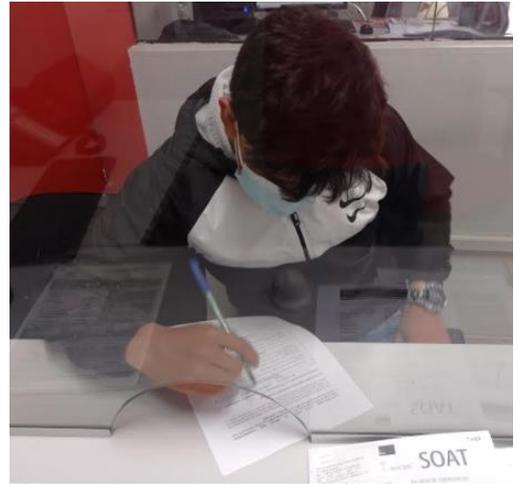
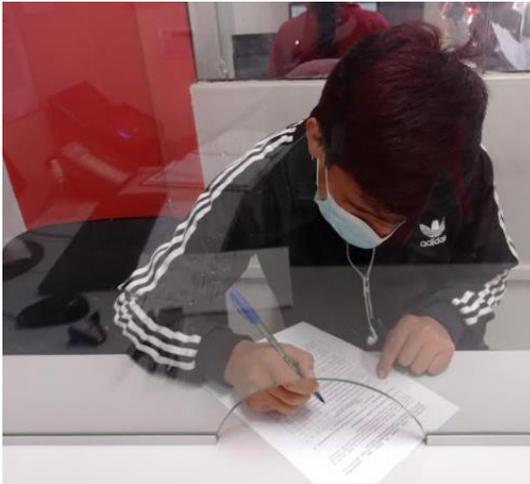
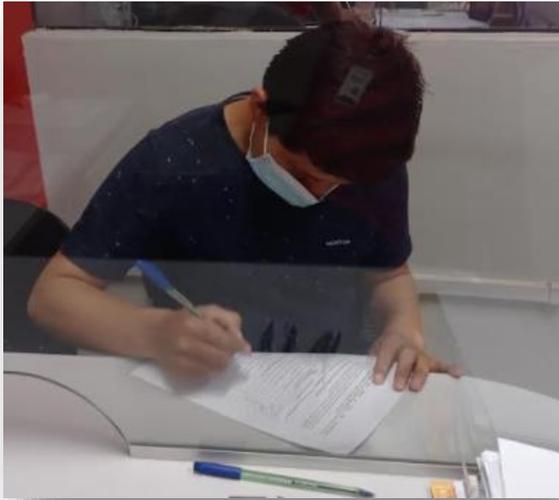
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASIPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

	Dim ensio nes	Indicadores	Items	Opciones de respuest a	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA									
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
					Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo.	Identificación con la organización.	¿Estaría dispuesto a pasar toda su vida laboral en esta organización?	Totalme				X					X					X			
¿Sus intereses personales están acorde a los intereses de la organización?	nte en																									X
¿Se siente identificado totalmente con la organización?	desacuer							X					X					X								X
Satisfacción para realizar su trabajo.	¿Considera que el buen clima laboral es fundamental para realizar un buen desempeño laboral?	En						X					X					X								X
	¿La organización le otorga las herramientas necesarias para desarrollar un buen desempeño laboral?	desacuer						X					X					X								X
	¿Considera Ud. que las actividades de integración lograría la satisfacción en el colaborador?	do						X					X					X								X

Anexo 7. Fotografías







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Siendo las 20:40 horas del 15/01/2022, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC DE SULLANA S.A, AGENCIA CAJAMARCA Y, OPI CAJABAMBA, AÑO 2021", presentado por el autor MORALES SILVA JUNIOR ANDRE estudiante MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen
JUNIOR ANDRE MORALES SILVA	Unanimidad

Firmado electrónicamente por:
JSALINASG el 15 Ene 2022 19:51:25

JOSE GERMAN SALINAS GAMBOA
PRESIDENTE

Firmado electrónicamente por: LAGREDAR
el 15 Ene 2022 19:51:53

LOURDES ZHULEIM AGREDA
ROMERO
SECRETARIO

Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY
el 15 Ene 2022 19:41:58

HEYNER YULIANO MARQUEZ YAURI
VOCAL

Código documento Trilce: TRI - 0267397



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, MORALES SILVA JUNIOR ANDRE identificado con N° de Documento N° 46355982 (respectivamente), estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, autorizo (X), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC DE SULLANA S.A, AGENCIA CAJAMARCA Y, OPI CAJABAMBA, AÑO 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

TRUJILLO, 07 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
MORALES SILVA JUNIOR ANDRE DNI: 46355982 ORCID: 0000-0001-5774-1131	Firmado electrónicamente por: JMORALESSI el 07-02- 2023 23:41:34

Código documento Trilce: INV - 1043121



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC DE SULLANA S.A, AGENCIA CAJAMARCA Y, OPI CAJABAMBA, AÑO 2021", cuyo autor es MORALES SILVA JUNIOR ANDRE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARQUEZ YAURI HEYNER YULIANO DNI: 33335378 ORCID: 0000000218259542	Firmado electrónicamente por: HMARQUEZY el 15- 01-2022 19:33:56

Código documento Trilce: TRI - 0267395



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES SILVA JUNIOR ANDRE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ANÁLISIS DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC DE SULLANA S.A, AGENCIA CAJAMARCA Y, OPI CAJABAMBA, AÑO 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MORALES SILVA JUNIOR ANDRE DNI: 46355982 ORCID: 0000-0001-5774-1131	Firmado electrónicamente por: JMORALESSI el 07-02- 2023 23:41:34

Código documento Trilce: INV - 1043125