



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Compromiso organizacional y cumplimiento de metas  
de los trabajadores del área de negocios del Banco  
Agropecuario Oficina Moyobamba en el primer  
Semestre 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. ALVAREZ RIOS LIN

**ASESOR**

Mg. TERRONES BORREGO ANTONIO ZALATIEL

**SECCIÓN**

GESTIÓN PÚBLICA

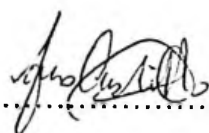
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TARAPOTO – PERÚ**

**2016**

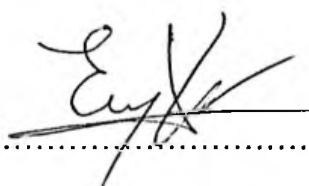
## PÁGINA DEL JURADO



---

Dra. Inés Castillo San María

Presidente



---

MBA Enrique López Rengifo

Secretario



---

Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

Vocal

## Dedicatoria

A mis padres Humberto y Antonia, por su amor incondicional, me enseñaron en la simplicidad de la cosas a encaminarme en la vida.

A Adriana Camilia, con tu llegada a mi vida aprendí a conocer que existe un amor tan grande, puro e indescriptible y con ello la satisfacción de ser padre

El autor

## Agradecimiento

A Dios, presente en todo este camino, por darme la oportunidad de poder cumplir y entender que tenemos un propósito en esta vida.

A mis amados padres, quienes con su amor forjaron mis bases para encaminarme en la vida y hasta el día de hoy velan desde lo más profundo de su corazón por mi bienestar.

A mi amada hija Adriana Camilia, ya que tú eres mi mayor estímulo para poder avanzar en mi desarrollo profesional y en la simplicidad de tus palabras voy aprendiendo a dar valor a las cosas que realmente hacen feliz al hombre.

El autor

## Declaración Jurada

Yo, Lin Álvarez Ríos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41762753, con la tesis titulada "Compromiso organizacional y cumplimiento de metas de los trabajadores del área de negocios del Banco Agropecuario oficina Moyobamba en el primer semestre 2015"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 27 de Mayo del 2016.



---

Br. Lin Álvarez Ríos

DNI N° 41762753

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Compromiso organizacional y cumplimiento de metas de los trabajadores del área de negocios del Banco Agropecuario oficina Moyobamba en el primer semestre 2015”, con la finalidad de (colocar el objetivo general), en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lin.

# Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Formulación del Problema.....	27
1.2. Hipótesis.....	28
1.3. Objetivos.....	28
II. MARCO METODOLÓGICO.....	29
2.1. Variables.....	29
2.2. Operacionalización de variables.....	29
2.3. Metodología.....	30
2.4. Tipos de estudio.....	30
2.5. Diseño.....	30
2.6. Población, muestra y muestreo.....	31
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.8. Métodos de análisis de datos.....	31
2.9. Aspectos éticos .....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
VIII. ANEXOS.....	47

## RESUMEN

En el proyecto de investigación titulada: "Compromiso organizacional y cumplimiento de metas de los trabajadores del área de negocios del Banco Agropecuario oficina Moyobamba en el primer semestre 2015", se planteó como hipótesis principal la existencia de una relación positiva entre el compromiso organizacional y el cumplimiento de metas de los trabajadores del área de negocios del banco agropecuario oficina Moyobamba en el primer semestre 2015; para ello se ha empleado el tipo de investigación no experimental, por consiguiente para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado como muestra a 19 trabajadores, aplicando una encuesta para evaluar cada una de las variables en estudio, para luego ser tabuladas, analizadas e interpretadas, obteniendo como resultado el bajo nivel de compromiso organizacional y deficiencias en el cumplimiento de metas de los colaboradores; concluyendo con las siguientes premisas: El compromiso por efecto se posiciona en un nivel bajo, pues el personal no demuestra estar identificado con la empresa, así mismo se ha determinado que el personal se siente poco valorado y que además mencionan que poca oportunidad tienen para mejorar sus capacidades y destrezas en su puesto de trabajo. Con respecto al compromiso por obligación se ha logrado determinar que el personal no se siente agradecido con la empresa, por lo que estos no se sienten comprometidos con la misma, dado que el personal no siente que la empresa toma interés en ellos. En tanto el compromiso por medio se ha determinado que se posiciona en un nivel bajo, pues la empresa no toma mucha importancia en los beneficios del personal. Por otro lado, en relación al cumplimiento de metas específicas individuales de los trabajadores no se vienen desarrollando con normalidad, puesto que el personal no cumple a cabalidad las funciones que han sido designadas en su puesto, y que además evade algunas responsabilidades que demanda su puesto de trabajo. Así mismo, con relación al cumplimiento de metas operativas se ha detectado que el personal no viene cumpliendo sus tareas como han sido encomendadas. Además, las metas oficiales de los colaboradores no están siendo cumplidas satisfactoriamente puesto que el personal no demuestra la práctica de valores al momento de interactuar, así mismo se ha determinado que el personal no tiene ética para relacionarse con los clientes. Finalmente se ha determinado que existe una



correlación positiva entre la variable compromiso organizacional y cumplimiento de metas, puesto que el coeficiente de correlación es igual a 0,827\*\*, así mismo el valor "Rho de Spearman" tiene un valor de Sig. (Bilateral) de 0,000 lo que significa que existe una relación positiva entre las variables aceptándose la hipótesis alterna.

**PALABRAS CLAVE:** Compromiso organizacional, Cumplimiento de metas.

## ABSTRACT

In the research project entitled "Organizational commitment and achievement of goals of workers in the business area of the Agricultural Bank office Moyobamba in the first half 2016", it was proposed as main hypothesis the existence of a positive relationship between organizational commitment and achieving goals of workers to the business area of the agricultural bank office Moyobamba in the first half 2016; it has been used for the type of experimental investigation therefore for the development of this research has been sampled to 19 workers by applying a survey to assess each of the variables under study, soon to be tabulated, analyzed and interpreted, resulting in low leveled organizational commitment and deficiencies in meeting goals of employees; concluding with the following principles: Commitment effect is positioned at a low level, as the staff does not prove to be identified with the company and it has been determined that the staff feel undervalued and also mention that little opportunity have to improve their capabilities and skills in the workplace. With regard to commitment obligation it has been determined that the staff does not feel grateful to the company, so do not feel committed to it, because the staff did not feel that the company takes interest in them. While the commitment is determined by which is positioned at a low level, because the company does not take much importance on staff benefits. On the other hand, in relation to the fulfillment of specific individual goals of employees they are not developing normally, since the staff does not fully comply the functions that have been appointed in their place, and also avoids some responsibilities that demand his post of work. Likewise, with regard to compliance with operational targets it has been detected that the staff is not fulfilling his duties as have been entrusted. In addition, the official goals of employees are not being met satisfactorily since the staff does not demonstrate the practice of values when interacting, also has been determined that the staff is unethical to interact with customers. Finally it has been determined that there is a positive correlation between organizational commitment and goal achievement variable, since the correlation coefficient is equal to 0, 827 \*\*, also the "Spearman Rho" value has a value of Sig. ( bilateral) of 0.000 which means that there is a positive relationship between the variables accepting the alternative hypothesis.

**KEYWORDS: Organizational Commitment, Compliance goals.**