



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional
de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mendoza Palomino, Yadira Alessandra (ORCID: 0000-0002-5631-9999)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria:

Esta tesis va dedicada a mis padres, Melquiades Mendoza Huamani y Deysi Palomino Quispe, a mi hermano Eder y a mi tío, Ciprian Mendoza, quienes han sido la formación de mis logros, el apoyo incondicional y motivación diaria.

Yadira Mendoza Palomino

Agradecimiento:

A Dios por bendecir mi camino y darme sabiduría para llevar a cabo la presente investigación.

A mi asesor, Dr. Teodoro Carranza Estela, por sus conocimientos brindados, dedicación, confianza y sobre todo la visión crítica que ha sido fundamental para mi formación como investigador.

A mis amistades, que formaron parte de mi vida universitaria, por sus palabras de aliento, consejos y buenos deseos para alcanzar mi objetivo.

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. Estadística de fiabilidad para la variable de Gestión de recursos humanos.....	13
Tabla 2. Estadística de fiabilidad para la variable de compromiso organizacional.....	13
Tabla 3. Distribución de frecuencia para la variable Gestión de recursos humanos.....	14
Tabla 4. Distribución de frecuencia para la variable compromiso organizacional.....	14
Tabla 5. Distribución de frecuencia para la dimensión mejoramiento.....	15
Tabla 6. Distribución de frecuencia para la dimensión contratación.....	15
Tabla 7. Distribución de frecuencia para la dimensión aumento del potencial.....	16
Tabla 8. Distribución de frecuencia para la dimensión identificación.....	16
Tabla 9. Distribución de frecuencia para la dimensión membresía.....	17
Tabla 10. Distribución de frecuencia para la dimensión lealtad.....	17
Tabla 11. Coeficiente de regresión lineal de la hipótesis general.....	18
Tabla 12. Resumen del modelo de la hipótesis general.....	18
Tabla 13. Coeficiente de regresión lineal de la hipótesis específica 1.....	19
Tabla 14. Resumen del modelo de la hipótesis específica 1.....	19
Tabla 15. Coeficiente de regresión lineal de la hipótesis específica 2.....	20
Tabla 16. Resumen del modelo de la hipótesis específica 2.....	20
Tabla 17. Coeficiente de regresión lineal de la hipótesis específica 3.....	21
Tabla 18. Resumen del modelo de la hipótesis específica 3.....	21

RESUMEN

La investigación presentó como objetivo principal en determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. El estudio se sostiene en las teorías de las relaciones laborales, Teoría X y Teoría Y.

Respecto a la metodología de la investigación, es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo, nivel explicativo con diseño no experimental de corte transversal. Se tuvo como muestra censal a 51 colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., por otro lado, para la recolección de datos se requirió una encuesta de 14 preguntas, seguidamente, los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS Versión 25.

Finalmente, el coeficiente de correlación de Rho Spearman se presentó un valor de 0,809 definiendo así, como una correlación positiva, como también el nivel de significancia con un valor de 0,000 concluyendo así, que se acepta la hipótesis presentada en la investigación, es decir, que la variable independiente si influye en la variable dependiente.

Palabras clave: recursos humanos, compromiso organizacional, motivación, confianza.

ABSTRACT

The present research was presented as the main objective to determine the influence of human resources management on the organizational commitment of the employees of the company Sergeder SAC, Lima, 2020. The study is based on the theories of labor relations, Theory X and Theory Y.

Regarding the research methodology, it is applied with a quantitative approach and a hypothetical deductive method, an explanatory level with a non-experimental cross-sectional design. The census sample was 51 employees of the company Sergeder S.A.C., on the other hand, a survey of 14 questions was required for data collection, and then the data were processed by the statistical program SPSS Version 25.

Finally, the Rho Spearman correlation coefficient presented a value of 0.809, thus defining, as a positive correlation, as well as the level of significance with a value of 0.000, thus concluding that the hypothesis presented in the research is accepted, that is, that the independent variable does influence the dependent variable.

Keywords: human resources, organizational commitment, motivation, trust.

I. INTRODUCCIÓN

La gran tendencia mundial del mundo laboral está en constante crecimiento, como son las nuevas tecnologías, resoluciones políticas, las dificultades económicas que sucede en el mundo, estos son elementos que interviene en el mercado laboral. Situándonos en el 2015, en el ámbito laboral, fue de gran tendencia el gradual de adopción de automatización y robótica, es decir el reemplazo del factor humano, este incremento tiene la capacidad de automatizar el rango entre el 50 y 70% de las funciones día a día, es por ello que en un informe de Randstad Research, esta digitalización a los próximos años, aumentará 1 250.000 empleos, por otra parte en Chile, el ámbito de Gestión de recursos humanos con relación al capital humano, se están manejando de diferentes formas, como la gestión en sus organizaciones para que las jefaturas y directivos, generen una organización dinámica y que los colaboradores interactúen con la empresa. En el ámbito nacional, Lydia Arbaiza, docente de gerencia estratégica de ESAN comentó que, en una empresa el compromiso laboral requiere que el empleado este apto para asumir el trabajo asignado y esté dispuesto a ejecutar para tener resultados factibles tanto para la empresa como para el trabajador, entonces nos hacemos la pregunta, ¿De qué manera lograr que el colaborador se encuentre responsable con la institución y sus funciones? Ante ello, se debe conocer las conductas del colaborador como la atención, dedicación, admiración y su compromiso con las funciones que lo asigna la empresa, tanto para la institución privada como pública, esta imagen no hay de mucha diferencia, ya que en los dos sectores se requiere primordialmente que el personal esté comprometido con el propósito de la organización, pero puede darse un punto de quiebre al invocar la cultura organizacional, donde se sabe que hay mayor persistencia en el sector privado, ya que la misión de una entidad pública es más extensa. Por otro lado, Deloitte Perú, comentó que el 87% de los directores de RR.HH. manifestaron que el primordial problema que hace frente las compañías es la insuficiencia de compromiso laboral por parte de los trabajadores, es decir el 60% no cuenta con un plan apto para realizar la medición y mejorar de cierta forma la responsabilidad laboral, mientras que el 12% que sí generaron dicho plan, se obtuvo que el 7% generaría su nivel de excelencia para

desarrollar un mejor compromiso laboral en su correspondiente organización. Al nivel local, Sergeder SAC, entidad peruana, asignada al entorno de la limpieza, como también dotación del personal, se identificó como uno de los problemas, la gran ausencia de compromiso organizacional por parte de los operarios de limpieza, debido que existe la fuga del personal, ya que el colaborador no se encuentra motivado e identificado con la empresa, es decir, el personal de limpieza labora en un estado de ánimo bajo y, por ende, no hay un correcto desempeño laboral, por otro lado, el personal no tiene conocimiento de las metas y propósito de la entidad, para ello la entidad debe evaluar el nivel laboral de los trabajadores, centrarse en relación del colaborador de limpieza. Indicando lo anterior, se formuló el problema general: ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020?, como también los problemas específicos: 1. ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020? 2. ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020? 3. ¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020? De esta manera se estableció el objetivo general: -Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020 y como objetivos específicos: 1. Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. 2. Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. 3. Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., de igual forma, se propuso la hipótesis general: La gestión de recursos humanos influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. Y como hipótesis específica: 1. La gestión de recursos humanos influye significativamente en la identificación del compromiso

organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. 2. La gestión de recursos humanos influye significativamente en la membresía de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. 3. La gestión de recursos humanos influye significativamente en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. Se justificó la investigación de manera teórica, ya que la presente investigación, mediante sus teorías señaladas servirá como guía a futuros investigadores, como también el argumento de la investigación, de acuerdo a las variables: gestión de recursos humanos y compromiso organizacional. Seguidamente, la justificación práctica, porque en relación a las variables de la investigación, se propuso estrategias con el fin de resolver la gran ausencia del compromiso organizacional por parte de los operarios de limpieza y conseguir que laboren motivados, identificados y tenga afecto hacia la empresa, por último, se justificó de manera metodológica, ya que se permitió recoger información relacionada a la Gestión de recursos humanos y factores asociados al compromiso organizacional, como también brindará aportes a nuevas investigaciones.

II. MARCO TEÓRICO

Relacionadas a las variables de la presente investigación, existen trabajos previos, entre ellos tenemos en el ámbito internacional como lo señaló, Obreque (2015), en su investigación presentada, realizada en Santiago – Chile, detalló el objetivo si en ambas variables se encuentra relación, a la vez conocer las dimensiones que mantiene un alto impacto sobre el nivel de responsabilidad que hay en el hospital de baja complejidad de Aconcagua en el servicio de Salud, su metodología fue no experimental y la población de 102 colaboradores en el centro hospitalario de Llay Llay, mediante un cuestionario que se aplicó, se obtuvo como resultado, que existe relación entre el Clima Organizacional y el nivel de compromiso funcionario ($p: 0.004$), a la vez se demostró que las dimensiones del clima, son las que más tienen vinculación con el compromiso es la comunicación, motivación, estilo de supervisión.

Varela (2016), mencionó el artículo realizado en Quito, para obtener, maestría en G. del talento humano, contó por objetivo general identificar si la organización de gestión de talento humano propone un sistema de gestión por competencia en la industria farmacéutica, para ello presentó una metodología de corte transversal, donde se enfatizó como resultado que la idea de una mejora de recursos humanos es dando inicio a un colaborador apto, competente, motivado y de esa forma sienta que es la raíz fundamental para obtener las metas de la organización y por otra parte en el área de recursos humanos por competencias es establecer herramientas estratégicas donde va a fortalecer e implementar conocimientos y aptitud para que el colaborador logre alcanzar un correcto desempeño laboral.

Gutiérrez y Rico (2019), en su tesis realizada en Bogotá, tuvo como objetivo general determinar el nivel de compromiso organizacional que demostraron los trabajadores hacia la empresa donde laboran, acatando del tipo de contrato laboral con el que han sido establecido, bajo una metodología cuantitativa de tipo transversal, descriptivo correlacional y no experimental, tomado una muestra de 270 colaboradores, con tiempo mayor a tres meses y contrato a término ilimitado, los resultados obtenidos señaló que no hay diferencia entre el compromiso organizacional en función al tipo de contrato laboral.

En el ámbito nacional al autor Castro (2017), en su tesis realizado en Loreto, enfatizó como objetivo principal en demostrar si hay relación en la variable independiente con el C.O. en los empleados de la educación de la provincia de Loreto, por otro lado la técnica de muestreo que realizó fue probabilístico aleatorio simple de 108 colaboradores, llegando a la conclusión existente de una relación lineal estadísticamente significativa, sobre la variable independiente y el C.O. de los colaboradores.

Chávez (2018), en su tesis presentada, manifestó el objetivo principal en decretar la relación de la G.R.H. y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital N.E. R. M., el estudio realizado fue de diseño no experimental - corte transversal, donde se concluyó que la relación entre la G.R.H. y el desempeño laboral es alta de acuerdo al Hospital Nacional Rebagliati Martins del personal en servicio de emergencia, ya que dependió de las medidas que opten en la institución de acuerdo a la variable señalada.

Velásquez (2018), respecto a la tesis sustentada, presentó como objetivo principal en establecer el vínculo entre la variable independiente con el compromiso organizacional, de acuerdo a la metodología usada, fue el método hipotético deductivo, mediante un estudio de 51 trabajadores entre asistenciales y administrativos, se concluyó que si hay relación significativa entre ambas variables en relación con los colaboradores del Puesto de salud Bahía Blanca, 2018.

De acuerdo a la variable independiente, G.R.H., el autor Blanch (2003), en su teoría de relaciones laborales señala que: “Se encarga de coordinar la planificación estratégica, el reclutamiento, formación y desarrollo del personal” (p.236). El autor nos indica que el aforo que tiene una organización de gestionar de manera eficiente la oferta y la demanda del colaborador, donde debe generar esfuerzo, habilidades, experiencia, conocimiento, etc., con la finalidad de brindar beneficios tanto para la organización, colaboradores y el país en general.

De acuerdo a la variable dependiente, sobre el compromiso organizacional, el autor McGregor (1960) en su obra llamada: el lado humanos de las organizaciones, denominó 02 teorías, teoría X y teoría Y, donde ambas visiones tiene la finalidad de desarrollar la comunicación y el comportamiento organizacional en una

empresa, de acuerdo a la teoría X, indica que el colaborador es un medio de producción y que solo se mueven ante una amenaza, mientras que la Teoría Y se basa, en que la gente necesita y quiere trabajar. Seguidamente, el compromiso organizacional realza la estabilidad de la organización y por ello se proporciona nuevos integrantes, con la finalidad de dar sentido a las actividades y reuniones organizacionales (Vargas, 2007, p. 156).

Jawaad, M., Amir, A., Bashir, A., & Hasan, T. (2019), en su artículo presentado, mencionó como objetivo principal, señalar de qué manera la GRH influye en el compromiso organizacional de los empleados, para asegurar los logros de los objetivos corporativos, llegando a la conclusión que las empresas deben de repensar una atención personalizada sobre las prácticas de recursos humanos que ayuden positivamente al desempeño de los colaboradores, acentuando finalmente que la satisfacción en los empleados tiene como consecuencia, excelente calidad en los servicios prestados a los clientes.

Paşaoğlu, D. (2015), el propósito del artículo consistió en darse a conocer las prácticas de gestión de recursos humanos y sus efectos en el compromiso organizacional, llegando a la conclusión que las siguientes prácticas: la evaluación del desempeño, la seguridad laboral y la organización, son elementos muy importantes en el aumento del compromiso organizacional.

Karami, A., Farokhzadian, J., & Foroughameri, G.(2017), en su artículo presentado, tuvo como finalidad evaluar si las enfermeras poseían competencias y su C.O., de igual manera su relación entre ambos conceptos de variables, donde se llegó a la conclusión que los gerentes deben generar mayor competencia, experiencia, es decir compromiso en la organización, para ello los autores indicaron que sería extraordinario que los gerentes y/o encargados del área de R.H. asignen mayores estrategias que estén adecuados con el fin de resaltar mayor su competencia y el C.O. del personal.

Aktar, A. y Pangil, F. (2018), en su artículo presentó como propósito, investigar el mediador del compromiso organizacional en la relación entre las prácticas de gestión de recursos humanos y el compromiso de los empleados bancarios, llegando a la conclusión que el compromiso organizacional es un mediador en las

prácticas de GRH en relación de a los empleados, dato adicional del estudio es que el mecanismo de la etapa de caja negra no es continuamente en relación de la GRH y el desempeño de los empleados.

Bernard, J. y Kumar, R. (2020), en su investigación, presentó como objetivo principal en analizar el mejor nivel de G.R.H. y el C.O. de las instituciones de educación superior autofinanciadas en Tamilnadu, para ello recopiló información de los empleados y llegó a la conclusión que la formación y evaluación tiene correlación optimista con el C. afectivo, en relación al C. Normativo se basa en la compensación y valoración del desempeño laboral.

Chambel, M. J., Castanheira, F., & Sobral, F. (2016), la finalidad del artículo fue en comparar la relación laboral de la agencia y los trabajadores permanentes en dos sectores diferentes analizando la relación entre los sistemas de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo de los trabajadores, se concluye sobre la relación en la sensación del trabajador del sistema de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo era más fuerte para los trabajadores temporales que para los permanentes.

Ramaprasad, B. S., Nandan Prabhu, K. P., Lakshminarayanan, S., & Pai, Y. P. (2017), la intención del artículo fue esquematizar los hallazgos empíricos de estudios que han investigado en relación a la GRH con el CO, llegando a la conclusión que existen evidencias positivas entre la GRH con el CO, por otro lado indicaron que existe una relación indirecta entre las prácticas de GRH con el CO mediada por el entorno organizacional, como son, el compromiso laboral, satisfacción con el trabajo, adecuación persona - organización y un clima organizacional propicio.

Mahmoud, L. (2018), en su estudio, contó con el objetivo de examinar el impacto de las prácticas de G.R.H. en C.O. de los empleados de los bancos comerciales en Jordania, para ello tuvo una población de 425 empleados, donde mencionó como prácticas de la G.R.H., al personal, formación, desarrollo y evaluación de desempeño, de acuerdo al C.O. determinó tres dimensiones, afectivo, normativo y continuidad, finalmente, concluyó que las prácticas ya mencionadas tuvo un efecto significativo y positivo al C.O. de los empleados de los bancos.

Jeet, V. y Sayeeduzzafar (2014), señaló en su estudio, que la G.R.H. y C.O. son puntos importantes y básicos para obtener ventajas competitivas, específicamente para las empresas que operan en entornos internacionales y que innovan constantemente, su estudio tuvo la finalidad de analizar la G.R.H. y el C.O. en institutos autofinanciadas, es por ello que llegó a la conclusión que las prácticas de formación y la evaluación de desempeño existe relación con el C. afectivo, el C. normativo existe relación con la compensación y la evaluación de desempeño.

Chambel, M., Castanheira, F. y Sobral F. (2014), la finalidad del artículo fue en comparar la relación laboral de la agencia y los trabajadores permanentes en dos sectores diferentes analizando la relación entre los sistemas de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo de los trabajadores, se concluye sobre la relación en la sensación del trabajador del sistema de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo era más fuerte para los trabajadores temporales que para los permanentes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación utilizada fue aplicada, como lo señaló, Elizondo (2002) esta investigación: “es aquella que está empeñada en trabajar con los resultados de la investigación pura, con la finalidad de brindar un beneficio a la sociedad” (p.22), nos quiere decir que se encargó de analizar los conocimientos que se va a manejar para solucionar dilemas y dudas. Precizando las características metodológicas, ésta investigación fue de diseño No experimental, ya que no será necesario emplear ni manejar las variables a estudiar, para ello el autor debe identificar el fenómeno que va a realizar el estudio en su ambiente natural, generando datos inmediatos para posteriormente evaluarlos (Arnau, 1996, p.7), por otro lado es de corte transversal, como lo manifestó Larios, J., Álvares, V. y Gonzáles, C. (2017) es un método que permitió recoger y analizar datos en un momento y tiempo específico, por otro lado señaló que es muy usada en ciencias sociales teniendo como individuo a una población específica.

El estudio de investigación fue explicativo como lo indica Díaz (2006) debe establecer las causas de un fenómeno, el por qué y para qué. El método de investigación usado es el hipotético-deductivo, que va a dar inicio desde las teorías manifestadas, es decir, el autor de la investigación tendrá que reunir las referencias y datos para que seguidamente se compruebe los resultados de aceptación o rechazo de las hipótesis establecidas (Sánchez, 2019, p. 107), el enfoque fue cuantitativo, ya que se utilizará la recolección de datos obtenidos, seguidamente realizar una comparación entre hipótesis, estudios estadísticos en base al sondeo numérico y a la vez compartir teorías con otros autores, relacionados a las variables de la investigación, para ello comprende el porqué de la problemática, proceso de modelo, obtención de datos, seguidamente la de los resultados (Render, 2006, p.17).

3.2. Variables y operacionalización

El trabajo de investigación presentó como variables de estudio, Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional, las cuáles se definen a continuación:

De acuerdo a la variable independiente, el autor Liquidano (2006) indicó que: “La gestión de recursos humanos se basa en las labores, funciones que se desarrolla en un sector que es identificado por los jefes de recursos humanos, de tal forma que se observa cuando se administra el personal y está relacionado con el sector, sus roles, así como el encargado de ponerlas en marcha” (p. 147). Ante ello, se dejó en claro que es muy importante desarrollar el plan de G.R.H. y desarrollarlo transversalmente con todas las áreas de la institución, ya que está en función a un propio objetivo, misión de la empresa.

De igual manera, se definió a la variable dependiente, el compromiso organizacional, como lo manifestó Amorós (2007): “El compromiso organizacional es el grado en que el colaborador se siente identificado con la empresa y con sus objetivos, y por ende el anhelo de permanecer y seguir laborando en esa compañía” (p. 73). Por otro lado, se puede concluir que, es donde el empleado demuestra su satisfacción de ser parte de la organización a la que forma parte, en otras palabras ponerse la camiseta de su representada.

3.3. Población, muestra

Bisquerra, R. (2009) define que la población es un conjunto de los sujetos que se va a realizar el estudio. La población del presente proyecto está conformada por 51 colaboradores (operarios de limpieza) que cuenta la empresa Sergeder S.A.C., Lima.

Respecto a los criterios de inclusión, forman parte todos los trabajadores activos de la empresa Sergeder S.A.C., y por otro lado, en condición a los criterios de exclusión, se excluirá a los empleados cesantes de la empresa Sergeder S.A.C.

Rodríguez, E. (2005) manifestó que una muestra censal es donde generalmente toda la población es considerada como muestra, ya que la población es pequeña y determinada para realizar el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación, se tomó la técnica - encuesta, que estuvo dirigido: 51 operarios de limpieza de la empresa Sergeder S.A.C., ya que mediante ello se obtuvo datos cuantitativos entre ambas variables de estudio.

Se recaudó datos, mediante el instrumento - cuestionario, en un total de 14 preguntas por ambas variables, donde nos ayudó a analizar, la influencia de la variable independiente en la variable dependiente.

En relación a la validez, el cuestionario fue validado por 5 expertos en la materia, quienes revisaron minuciosamente cada ítem, donde manifestaron como aplicable para el estudio.

De acuerdo a la confiabilidad, el cuestionario se desarrolló por medio de una prueba piloto ejecutada a 25 trabajadores, donde seguidamente la base de datos se ingresó al programa SPSS.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación se dio de la siguiente manera:

- ✓ Delimitación del área de estudio
- ✓ Datos que engloba a las variables de estudio
- ✓ Realizar la encuesta dirigido a los operarios de limpieza
- ✓ Procesamiento de los datos en SPSS
- ✓ Elaboración de las tablas, seguidamente realizar el análisis de los resultados
- ✓ Con los resultados obtenidos, procederemos a realizar la discusión del tema, conclusiones y finalmente detallar las recomendaciones, presentadas por mi persona.

3.6. Método de análisis de datos

El estudio fue desarrollado en relación al método estadístico SPSS Versión 25, tomando en cuenta una base de datos, es decir la información que se obtuvo en relación a los operarios de limpieza, seguidamente fue aplicada en el análisis descriptivo e inferencial.

Así mismo, como lo señalaron los autores: Díaz, A. y Luna, A. (2014), los métodos de descripción, se encargó de realizar resúmenes de datos originales, encontrados en la recolección de información y por otro lado, lo inferencial, es aquello que se relató las conclusiones en relación a la base de datos.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a los datos de la pesquisa, fue de carácter fidedigna, como también toda la información necesaria para confirmar la tesis, es por ello que estos datos no serán manipulados, ni imitados de ninguna fuente, ya que esta investigación estará elaborada, acatando la pertenencia de los autores citados, finalmente toda la información mostrada es de creación individual.

IV. RESULTADOS

4.1 Confiabilidad de las variables de estudio

Fué necesario medir la confiabilidad del instrumento utilizado, para ello se aplicó el Alfa de Cronbach, que nos brindó criterios para determinar la fiabilidad.

Alfa de Cronbach – Gestión de recursos humanos

Tabla N° 1.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	7

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

El resultado nos señaló como fiabilidad - buena de 0,851 por lo cual se precisó que se pudo tomar de base para realizar el estudio.

Alfa de Cronbach - Compromiso organizacional

Tabla N° 2.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	7

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

En relación al resultado nos señaló como fiabilidad - excelente de 0,914 por lo cual se precisó que se pudo tomar de base para realizar el estudio.

4.2 Análisis Descriptivo

Niveles de la Gestión de recursos humanos

Tabla N° 3.

Gestión de Recursos Humanos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	32	62,7	62,7	62,7
	Regular	16	31,4	31,4	94,1
	Buena	3	5,9	5,9	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Se pudo ver en la tabla que el 94.1% del total de colaboradores encuestados, afirmaron que el nivel de la Gestión de recursos humanos fue regular y, por otro lado, el 5.9% sostuvieron que fue buena.

Niveles del Compromiso Organizacional

Tabla N° 4.

Compromiso Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	34	66,7	66,7	66,7
	Regular	11	21,6	21,6	88,2
	Buena	6	11,8	11,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Como que observó en la tabla, el 88.2% del total de los colaboradores encuestados, afirmaron que el nivel del compromiso organizacional fue regular y, por otro lado, el 11.8% sostuvieron que fue buena.

Niveles de la dimensión: Mejoramiento

Tabla N° 5.

		Mejoramiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	58,8	58,8	58,8
	Regular	16	31,4	31,4	90,2
	Alto	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Como se indicó en la tabla, el 90.2% del total de los colaboradores encuestados, señalaron sobre la dimensión mejoramiento como regular, por otro lado, el 9.8% sostuvieron que fue buena.

Niveles de la dimensión: Contratación

Tabla N° 6.

		Contratación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	60,8	60,8	60,8
	Regular	15	29,4	29,4	90,2
	Alto	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Como se observó el 90.2% del total de los colaboradores encuestados, confirmaron que la dimensión contratación fue regular, por otro lado, el 9.8% sostuvieron que fue buena.

Niveles de la dimensión: Aumento del potencial

Tabla N° 7.

Aumento del potencial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	25	49,0	49,0	49,0
	Regular	26	51,0	51,0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Como indicó en la tabla, el 49% del total de los colaboradores de limpieza encuestados, sostuvieron que el nivel de la dimensión aumento del potencial fue baja y, por otro lado, el 51% señalaron que fue regular.

Niveles de la dimensión: Identificación

Tabla N° 8.

Identificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	31	60,8	60,8	60,8
	Regular	15	29,4	29,4	90,2
	Buena	5	9,8	9,8	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Como se detalló en la tabla, el 90.2% del total de los colaboradores encuestados, declararon como regular a la dimensión identificación y, por otro lado, el 9.8% señalaron que fue buena.

Niveles de la dimensión: Membresía

Tabla N° 9.

		Membresía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	35	68,6	68,6	68,6
	Regular	9	17,6	17,6	86,3
	Buena	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Mediante la tabla, indicaron que el 86.3% del total de los colaboradores encuestados, sostuvieron que la dimensión membresía fue regular, por otro lado, el 13.7% señalaron como buena.

Niveles de la dimensión: Lealtad.

Tabla N° 10.

		Lealtad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	35	68,6	68,6	68,6
	Regular	9	17,6	17,6	86,3
	Buena	7	13,7	13,7	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación:

Se pudo observar en la tabla que el 86.3% del total de los colaboradores encuestados, señalaron como regular de acuerdo a la dimensión lealtad y, por otro lado, el 13.7% sostuvieron como buena.

4.3 Análisis Inferencial

Variables principales:

- ✓ Gestión de recursos humanos Vs. Compromiso organizacional

Tabla N° 11.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1277,643	1	1277,643	92,604	,000 ^b
	Residuo	676,044	49	13,797		
	Total	1953,686	50			

Fuente: SPSS Versión 25

a. Variable dependiente: Compromiso Organizacional

b. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

Ho: El modelo no es significativo

H1: El modelo es significativo

p-valor: 0.0000

Decisión: Como p-valor = 0.0000 < $\alpha=0.05$, Por lo tanto, se Rechaza Ho.

Conclusión: Con 5% del nivel de significancia, se rechazó Ho, es decir, existió evidencia estadística para afirmar que el modelo es significativo.

Tabla N° 12.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,809 ^a	,654	,647	3,71441

Fuente: SPSS Versión 25

a. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

Se observa que el 65.4% de la variabilidad media del Compromiso Organizacional es explicado o influenciado por la Gestión de recursos humanos.

El Compromiso organizacional se correlaciona positivamente con la Gestión de Recursos Humanos en un 80.9%.

✓ **Gestión de Recursos Humanos Vs. Dimensión Identificación**

Tabla N° 13.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	224,570	1	224,570	63,021	,000 ^b
	Residuo	174,607	49	3,563		
	Total	399,176	50			

Fuente: SPSS Versión 25

a. Variable dependiente: Identificación

b. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

Ho: El modelo no es significativo

H1: El modelo es significativo

p-valor: 0.0000

Decisión: Como p-valor = 0.0000 < $\alpha=0.05$, Por lo tanto, se Rechaza Ho.

Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, se rechazó Ho, es decir, existió evidencia estadística para afirmar que el modelo es significativo.

Tabla N° 14.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,750 ^a	,563	,554	1,88770

Fuente: SPSS Versión 25

a. Predictores: (Constante), Gestión de recursos humanos

Como se señala el total de 56.3% de la variabilidad media de la Dimensión identificación es explicado o influenciado por la G.R.H.

La dimensión Identificación se correlaciona positivamente con la Gestión de RR.HH. en un 75%.

✓ **Gestión de Recursos Humanos Vs. Dimensión Membresía**

Tabla N° 15.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	114,137	1	114,137	76,778	,000 ^b
	Residuo	72,843	49	1,487		
	Total	186,980	50			

Fuente: SPSS Versión 25

a. Variable dependiente: Membresía

b. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

Ho: El modelo no es significativo

H1: El modelo es significativo

p-valor: 0.0000

Decisión: Como p-valor = 0.0000 < $\alpha=0.05$, Por lo tanto, se Rechaza Ho.

Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, se rechazó Ho, es decir, existió evidencia estadística para afirmar que el modelo es significativo.

Tabla N° 16.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,781 ^a	,610	,602	1,21926

Fuente: SPSS Versión 25

a. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

De tal forma el 61% de la variabilidad media de la Dimensión Membresía es explicado o influenciado por la G.R.H.

La dimensión Membresía existe correlación positivamente en relación de la Gestión de Recursos Humanos con un 78.1%.

✓ **Gestión de Recursos Humanos Vs. Dimensión Lealtad**

Tabla N° 17.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	101,505	1	101,505	68,682	,000 ^b
	Residuo	72,417	49	1,478		
	Total	173,922	50			

Fuente: SPSS Versión 25

a. Variable dependiente: Lealtad

b. Predictores: (Constante), Gestión de Recursos Humanos

Ho: El modelo no es significativo

H1: El modelo es significativo

p-valor: 0.0000

Decisión: Como p-valor = 0.0000 < $\alpha=0.05$, Por lo tanto, se Rechaza Ho.

Conclusión: Con un nivel de significancia del 5%, se rechazó Ho, es decir, existió evidencia estadística para afirmar que el modelo es significativo.

Tabla N° 18.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,764 ^a	,584	,575	1,21569

Fuente: SPSS Versión 25

a. Predictores: (Constante), Gestión de recursos humanos

Tal como indica, el 58.4% de la variabilidad media de la Dimensión Lealtad es explicado o influenciado por la Gestión de RR.HH.

De acuerdo a la dimensión Lealtad existe correlación positivamente con la G.R.H. un total de 76.4%.

V. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en las dimensiones del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.

A partir de los hallazgos encontrados, se aceptó la hipótesis alterna general, donde establece que la gestión de recursos humanos influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.

Este resultado guarda relación con el estudio que sostiene Obreque (2015), quién tuvo como objetivo, si existe relación entre las variables estudiadas y mencionar las dimensiones que tiene mayor impacto con el compromiso funcionario hacia los colaboradores del centro hospitalario de Llay Llay, donde se obtuvo como resultado que si existe relación en ambas variables y el autor mencionó como dimensiones con mayor impacto a la comunicación, motivación y el estilo de supervisión que se establezca dentro del hospital.

Así mismo, guarda relación con la teoría planteada por Douglas McGregor, quien señala que el compromiso tiene la finalidad de desarrollar la comunicación y el comportamiento organizacional en una empresa.

Por otro lado, se tiene coherencia con lo que señala los autores Jawaad, Amir, Bashir, & Hasan (2019), de acuerdo a la variable mencionada, donde indican que las empresas deben de repensar una atención personalizada sobre las prácticas de recursos humanos que ayuden satisfactoriamente al desempeño de los colaboradores, así mismo brinden una excelente calidad en los servicios prestados a los clientes.

Con respecto a la primera hipótesis específica, donde es, si la gestión de recursos humanos influye significativamente en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.,

obteniendo un valor de 0,750 de correlación positiva y una significancia encontrada de 0,000.

Este resultado obtenido tiene similitud con la tesis presentada por Varela (2016) donde menciona que para la empresa Swiss & North Group S.A., desee obtener una mejor respuesta respecto al alcance y logros de los objetivos organizacionales, debería comenzar por los encargados de recursos humanos, generando un colaborador dispuesto, útil, motivado y de esa forma sienta que es la raíz fundamental para tener resultados satisfactorios hacia la organización.

De tal manera, el autor Martínez (2003), señala que la identificación se desarrolla de diferentes aspectos, desde la comodidad del colaborador en el proceso de sus labores con sus compañeros de trabajo y de manera global con toda la compañía.

Así mismo, el autor Velásquez (2018), en su investigación desarrollada en Puesto de salud Bahía Blanca, concluyó que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, habiéndose obtenido un rho de Spearman= 0,646 y un nivel de significancia igual a 0,000.

Respecto a la segunda hipótesis específica, la cual es, si la gestión de recursos humanos influye significativamente en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., obteniendo un valor de 0,781 de correlación positiva y una significancia encontrada de 0,000.; este resultado tiene concordancia con el artículo de Paşaoğlu, D. (2015), donde señala tres prácticas esenciales para generar el aumento del compromiso organizacional y exista el sentido de permanencia del personal hacia la organización, son: la evaluación del desempeño, la seguridad laboral y finalmente la organización.

De hecho, para los autores Mungaray y García (1997) mencionan que la membresía, es cuando el colaborador demuestra el sentimiento de pertenencia hacia el empleador, es decir, sentirse y ser parte de.

De igual manera, en el artículo presentado por los autores Karami, Farokzadian y Foroughameri (2017), sostienen que para generar la membresía, es necesario que los encargados del área de recursos humanos asignen estrategias que tenga

relación con la competencia de los colaboradores de la organización hacia la organización.

Por otro lado, el artículo de Randstad Research, menciona que se debe generar una organización dinámica y que los colaboradores interactúen con la empresa, incluyendo las jefaturas y directivos de la empresa, con la finalidad de fomentar el compromiso.

Respecto a la tercera hipótesis específica, la cual es saber, si la gestión de recursos humanos influye significativamente en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., obteniendo un valor de 0,764 de correlación positiva y una significancia encontrada de 0,000.; este resultado tiene concordancia con lo que indica el artículo de los autores Chambel, Castanheira, & Sobral (2016), el objetivo fue analizar la relación entre los sistemas de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo de los colaboradores en dos sectores diferentes, para ello se llegó a la conclusión que el sistema de prácticas de recursos humanos y el compromiso afectivo era más fuerte para los trabajadores temporales que para los permanentes.

Por otro lado, tenemos al autor Keller (2019), donde señala que la lealtad es el cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderlas, se basa en la gratitud y confianza generada del empleador hacia el colaborador.

Cabe mencionar, que la docente de ESAN, Lydia Arbaiza, sostuvo, para que una empresa exista el compromiso organizacional, el colaborador se debe encontrar apto para asumir el trabajo otorgado e idóneo para desarrollar su función, como también presentar resultados factibles tanto para la organización como para el trabajador

Por otro lado, los autores Jeet y Sayeeduzzafar (2014), comentaron que las variables que se menciona en la tesis, son muy importantes para todas las organizaciones de diferentes rubros, como también los compromisos que más resaltan en su estudio es el afectivo, normativo y continuidad.

En relación a los autores Ramaprasad, Nandan Prabhu, Lakshminarayanan & Pai (2017), sostuvieron que existe una relación indirecta entre las prácticas de GRH con el CO en relación con el entorno organizacional, como es el clima organizacional y compromiso laboral.

Finalmente, lo que comento el autor Mahmoud (2018), en su estudio, se comparte, ya que mencionó las prácticas que se desarrolla en la gestión de recursos humanos, es la formación, desarrollo y evaluación de desempeño, por otro lado sostuvo las dimensiones del compromiso organizacional, al afectivo, normativo y continuidad, generalmente se comparte, ya que tuvo un efecto significativo al C.O., en los empleados del banco.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegaron se encuentran en relación con los objetivos e hipótesis planteados, las cuales menciono a continuación:

1. Como objetivo general fue determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., el cual se presentó el valor de 0,809 de correlación positiva, como también el nivel de significancia siendo 0,000; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir que la gestión de recursos humanos si influye en el compromiso organizacional.

2. Respecto al objetivo específico 1, donde fue, determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., la cual se llegó al objetivo, mediante el resultado de 0,750, se confirma una correlación positiva y es dónde se reafirma que la variable independiente si influye en la primera dimensión de la variable dependiente.

3. Respecto al objetivo específico 2, donde fue, determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020., la cual se llegó al objetivo, ya que el resultado nos indicó un valor de 0,781, es decir una correlación positiva e indica que la variable independiente si influye en la segunda dimensión de la variable dependiente.

4. Finalmente, el objetivo específico 3, el cual fue, determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020. Donde se llegó al objetivo, ya que los resultados nos dan un valor de 0,764, es decir una correlación positiva, es por ello que se concluye, la variable independiente si influye en la tercera dimensión de la variable dependiente.

VII. RECOMENDACIONES

Para concluir, las recomendaciones que se proponen están en relación con los resultados que ya han sido mencionados:

1. Se recomienda a la empresa, implantar el área de recursos humanos y disponer de algún encargado que fomente el liderazgo, trabajo en equipo y compañerismo, como también, incentivar la confianza, realizar la comunicación abierta, ya sea mala o buenas noticias, es decir ser transparente con los empleados.
2. Se recomienda, que la empresa comparta las metas y propósitos a sus colaboradores, como también generar la retroalimentación diaria, es decir percibir información por parte de ellos y hacerles participe ante una decisión.
3. Se recomienda, que la empresa realice constantemente la capacitación al personal, de tal manera se demuestra que el empleador invierte en el crecimiento personal y profesional del colaborador, también ser puntuales en los pagos, generar bonificaciones y por último, establecer el plan de incentivos laborales y seguir fomentado el crecimiento – oportunidades al personal.
4. Se recomienda a la empresa, fomentar la atención personalizada ante el recibimiento del colaborador hacia la organización, es decir el buen trato, generar un vínculo emocional hacia la empresa, desde un primer instante, como también otorgarle un presente por su onomástico, entre otros detalles.

REFERENCIAS

- Amorós E.: (2007) Comportamiento organizacional Biblioteca Virtual EUMEDNET. www.eumed.net/libros/2007a/231/
- Arnau, J. (1996). *Métodos y técnicas avanzadas de análisis de datos en ciencias del comportamiento*. Edicions Universitat de Barcelona. https://books.google.com.pe/books?id=VXlz3-Sxuh4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Aktar, A., & Pangil, F. (2018). Mediating role of organizational commitment in the relationship between human resource management practices and employee engagement. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(7-8), 606-636. <https://doi.org/10.1108/ijssp-08-2017-0097>
- Abbott, J, (1987). *Mejora del mercadeo en el mundo en desarrollo*. Italia: Food & Agriculture Org. https://books.google.com.pe/books?id=4xF_H5apPnUC&dq=capacitacion+al+personal+es&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Aillón, P. Parra, J. & Prado, L. (2008). Selección y contratación en administración internacional de los recursos humanos. Universidad de la Sabana. <https://core.ac.uk/download/pdf/47066441.pdf>
- Aribaiza, L. (6 de febrero del 2017). Compromiso laboral. Perú. Recuperado de <http://www.elperuano.pe/noticia-compromiso-laboral-50879.aspx>
- Agudelo, César & Saavedra, Martín. (2016). El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la Competitividad Organizacional. Visión de Futuro. 20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Bernard, J., & Kumar, R. (2020). A STUDY ON SELF-FINANCED INSTITUTIONS HRM PRACTICES AND INSTITUTIONAL COMMITMENT. *Journal of Critical Reviews*, 7, 3047. <https://www.bibliomed.org/mnsfulltext/197/197-1598617512.pdf?1605931031>

- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa (Vol. 1). LA MURALLA.
- Blanch, J. (2003). *Teoría de las relaciones Laborales. Desafíos*. Uoc (Universitat Oberta De Catalunya).
- Cambio Organizacional. (2019, julio 29). EcuRed. Recuperado de: https://www.ecured.cu/index.php?title=Cambio_Organizacional&oldid=347968
[2](#).
- Castro Castillo, D. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Compromiso Organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*. (Tesis de magister, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 01 de mayo de 2020)
- Cerem Business School. (2017, 13 julio). *La Teoría X y Teoría Y - Fundamentos y Características*. Cerem. <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Chambel, M. J., Castanheira, F., & Sobral, F. (2016). Temporary agency versus permanent workers: A multigroup analysis of human resource management, work engagement and organizational commitment. *Economic and Industrial Democracy*, 37(4), 665-689. <https://doi.org/10.1177/0143831x14550695>
- Chávez Crispín, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Lima, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 01 de mayo de 2020)
- Charaja Incacutipa, Yesenia Milagros, & Mamani Gamarra, Javier. (2014). satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Puno - Perú, 2013. *Comunicación*, 5(1), 05-13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es.
- Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL Editores.

https://books.google.com.pe/books?id=KfscYYsconYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Díaz-Barriga, Á. & Luna, A. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. Díaz De Santos.

Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. 3° Ed. México: Editorial Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=BL09spGHxrwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gutiérrez, L. y Rico, D. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. (Tesis de pregrado, Universidad Santo Tomás, Bogotá). (Acceso el 01 de mayo de 2020)

Info capital humano. (21 de noviembre 2015). *La falta de compromiso laboral es el principal problema que afronta el 87% de las empresas peruanas*. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/la-falta-de-compromiso-laboral-es-el-principal-problema-que-afronta-el-87-de-las-empresas-peruanas/>

Jawaad, M., Amir, A., Bashir, A., & Hasan, T. (2019). Human resource practices and organizational commitment: The mediating role of job satisfaction in emerging economy. *Cogent Business & Management*, 6(1), 29-93.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1608668>

Jeet, V. & Sayeeduzzafar (2014). A Study of HRM Practices and its Impact on Employees job Satisfaction in Private Sector Banks: A Case Study of HDFC Bank and Implementation of Automated System of Human Resources Management in the Project-Oriented Companies. *International Journal of Research Studies in Computer Science and Engineering*, 2, 12-62.
https://www.academia.edu/7655511/A_Study_of_HRM_Practices_and_its_Impact_on_Employees_job_Satisfaction_in_Private_Sector_Banks_A_Case_Study_of_HDFC_Bank

Karami, A., Farokhzadian, J., & Foroughameri, G. (2017). Nurses' professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource

management? PLOS ONE, 12(11), e0187863.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>

Liquidano Rodríguez, Ma. Del Carmen (2006). El administrador de recursos humanos como gestor de talento humano. Sus competencias y la relación de las prácticas de administración de recursos humanos. *Contaduría y Administración*, (220), 145-178. ISSN: 0186-1042.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=395/39522007>

Larios, J, Álvarez, V. & González, C. (2017). *Investigación en economía y negocios: Metodología con aplicaciones en E-views* (1.ª ed.). Fondo editorial USIL.

Mahmoud, L. (2018). Impact of Human Resources Management Practices on Organizational Commitment of the Employees of Commercial Banks in Jordan. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 18, 11-21.
<https://journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/2478>

Obreque Huenchuan, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad*. (Tesis de magister, Universidad de Chile). (Acceso el 01 de mayo de 2020)

Olave, L. (22 de mayo del 2020). Gestión de recursos humanos: el nuevo enfoque en la nube. Recuperado de:
<https://www.df.cl/noticias/brandcorner/oracle/gestion-de-recursos-humanos-el-nuevo-enfoque-en-la-nube/2018-04-13/171905.html>

Paşaoğlu, D. (2015). Analysis of the Relationship Between Human Resources Management Practices and Organizational Commitment from a Strategic Perspective: Findings from the Banking Industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 315-324.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.10.101>

Pérez, J. (2018). *Fundamentos de la dirección de empresas*. 7º Ed. Madrid: Ediciones Rialp.
https://books.google.com.pe/books?id=Ri2SDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Randstad. (06 de diciembre del 2017). gestión de los recursos humanos en 2018. Recuperado de: https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/gestion-de-los-recursos-humanos-en-2018_1623/
- Ramaprasad, B. S., Nandan Prabhu, K. P., Lakshminarayanan, S., & Pai, Y. P. (2017). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment : A Comprehensive Review (2001-2016). *Prabandhan: Indian Journal of Management*, 10(10), 7. <https://doi.org/10.17010/pijom/2017/v10i10/118810>
- Randstad. (30 de noviembre del 2016). La digitalización: ¿crea o destruye empleos? Recuperado de: <https://research.randstad.es/la-digitalizacion-crea-o-destruye-empleos/>
- Render, B. Stair, R. & Hanna, M. (2006). *Métodos cuantitativos para los negocios*. 9° Ed. México: Pearson Educación. https://books.google.com.pe/books?id=oNuXccZkWfIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (5.ª ed.). https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PR5&dq=rodriguez+z+2005&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=rodriguez%202005&f=false
- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Varela Chamorro, J. (2016). *Análisis de la gestión del talento humano del sector farmacéutico de empresas medianas y una propuesta de estructura de gestión por competencias para la empresa Swiss & North Group S.A. situada en la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría, Escuela politécnica nacional Ecuador). (Acceso el 01 de mayo de 2020)

Vargas. J. (2007). *La culturocracia organizacional en México*. https://books.google.com.pe/books?id=ravJFDoDLOEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Velásquez Falcón, K. (2018). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional en los trabajadores del Puesto de Salud Bahía Blanca*, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 01 de mayo de 2020).

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Título: "Gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020"					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de recursos humanos influye significativamente en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión de recursos humanos</p>	<p>Mejoramiento</p> <p>Contratación</p> <p>Aumento del potencial</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de estudio:</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel de estudio:</p> <p>Explicativo</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Población:</p> <p>51 colaboradores</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión de recursos humanos en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la membresía del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p>	<p>Hipótesis específicos:</p> <p>La gestión de recursos humanos influye significativamente en la identificación del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p> <p>La gestión de recursos humanos influye significativamente en la membresía de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p> <p>La gestión de recursos humanos influye significativamente en la lealtad del compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Compromiso organizacional</p>	<p>Identificación</p> <p>Membresía</p> <p>Lealtad</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Independiente: Gestión de recursos humanos	Para Liquidano (2006) indica que: “La gestión de recursos humanos se basa en las labores, funciones que se desarrolla en un sector que es identificado por los jefes de recursos humanos, de tal forma que se observa cuando se administra el personal y está relacionado con el sector, sus roles, así como el encargado de ponerlas en marcha” (p. 147).	El autor Liquidano (2006), identifica tres dimensiones: Mejoramiento, contratación y aumento del potencial, que se aplicará en la organización, por cada dimensión, cuenta con sus respectivos indicadores que serán medidos a través de la encuesta.	Mejoramiento	Capacitación al personal	Ordinal
				Supervisor inmediato	
				Seguridad industrial e higiene	
			Contratación	Banda Salarial	
Reclutamiento					
Selección					
Aumento del potencial	Liderazgo participativo				
Dependiente: Compromiso Organizacional	Para Amorós (2007) indica que: “El compromiso organizacional es el grado en que el colaborador se siente identificado con la empresa y con sus objetivos, y por ende el anhelo de permanecer y seguir laborando en esa compañía” (p. 73).	El compromiso organizacional aplicado en la empresa, está dividido en tres dimensiones: Identificación, membresía y lealtad del trabajador hacia la organización. Cada dimensión menciona algunos indicadores que serán medidos a través de la encuesta.	Identificación	Cultura organizacional	Ordinal
				Motivación	
				Satisfacción	
			Membresía	Comunicación	
				Incentivos	
			Lealtad	Confianza	
Afecto					

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: Determinar la influencia de la gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020.

INSTRUCCIONES: Se le pide por favor leer cada pregunta y luego marcar con una "X" en el espacio que crea conveniente, según el número que le corresponde a cada alternativa que se muestra a continuación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza					
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente					
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal					
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted					
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos					
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado					
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo					
8	La empresa da a conocer los valores de la organización a ser cumplida por el colaborador					
9	Los colaboradores para realizar su trabajo se encuentran con ánimo y energía					
10	El colaborador se siente conforme y satisfecho de trabajar en la empresa					
11	La comunicación que se entabla entre empresa y colaborador es eficaz					
12	La empresa celebra los logros obtenidos de los operarios mediante incentivos					
13	La empresa genera confianza en sus colaboradores para una relación a largo plazo					
14	La empresa desarrolla el sentimiento afectivo de sus colaboradores					

Anexo N° 4: Validación por criterios de expertos

- Mg. Merino Garcés, José Luis



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Mejoramiento							
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza.	✓		✓		✓		
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Contratación							
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted.	✓		✓		✓		
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Aumento del potencial							
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo.	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
8	La empresa da a conocer los valores de la organización a ser cumplida por el colaborador.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores para realizar su trabajo se encuentran con ánimo y energía.	✓		✓		✓		
10	El colaborador se siente conforme y satisfecho de trabajar en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Membresía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación que se entabla entre empresa y colaborador es eficaz.	✓		✓		✓		
12	La empresa celebra los logros obtenidos de los operarios mediante incentivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa genera confianza en sus colaboradores para una relación a largo plazo.	✓		✓		✓		
14	La empresa desarrolla el sentimiento afectivo de sus colaboradores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mg. Jose Luis Merino Garcés _____

DNI: 40590566

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de Julio del 2020

JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

- Dr. Carranza Estela, Teodoro



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL CAMBIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Mejoramiento							
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza.	✓		✓		✓		
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Contratación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted.	✓		✓		✓		
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Aumento del potencial	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo.	✓		✓		✓		

- Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL CAMBIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Mejoramiento							
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza.	✓		✓		✓		
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Contratación							
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted.	✓		✓		✓		
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Aumento del potencial							
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo.	✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Identificación							
8	La empresa da a conocer los valores de la organización a ser cumplida por el colaborador.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores para realizar su trabajo se encuentran con ánimo y energía.	✓		✓		✓		
10	El colaborador se siente conforme y satisfecho de trabajar en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Membresía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación que se entabla entre empresa y colaborador es eficaz.	✓		✓		✓		
12	La empresa celebra los logros obtenidos de los operarios mediante incentivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa genera confianza en sus colaboradores para una relación a largo plazo.	✓		✓		✓		
14	La empresa desarrolla el sentimiento afectivo de sus colaboradores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg: CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM

DNI: 07424958

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos 30 de JUNIO del 2020


Firma del Experto Informante.

- Mg. Fernández Bedoya, Víctor Hugo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL CAMBIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Mejoramiento							
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza.	✓		✓		✓		
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Contratación	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted.	✓		✓		✓		
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Aumento del potencial	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Mg. Víctor Hugo Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR RENACYT
 ESPECIALISTA EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 CLAD RENACYT FIMBA.
 junio de 2020

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Identificación							
8	La empresa da a conocer los valores de la organización a ser cumplida por el colaborador.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores para realizar su trabajo se encuentran con ánimo y energía.	✓		✓		✓		
10	El colaborador se siente conforme y satisfecho de trabajar en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Membresía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación que se entabla entre empresa y colaborador es eficaz.	✓		✓		✓		
12	La empresa celebra los logros obtenidos de los operarios mediante incentivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa genera confianza en sus colaboradores para una relación a largo plazo.	✓		✓		✓		
14	La empresa desarrolla el sentimiento afectivo de sus colaboradores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mg. Lic. Adm. Víctor H. Fernández Bedoya
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES
 CLAD REGISTRO
 de junio de 2020

- Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN : Identificación							
8	La empresa da a conocer los valores de la organización a ser cumplida por el colaborador.	✓		✓		✓		
9	Los colaboradores para realizar su trabajo se encuentran con ánimo y energía.	✓		✓		✓		
10	El colaborador se siente conforme y satisfecho de trabajar en la empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Membresía	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La comunicación que se entabla entre empresa y colaborador es eficaz.	✓		✓		✓		
12	La empresa celebra los logros obtenidos de los operarios mediante incentivos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN : Lealtad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa genera confianza en sus colaboradores para una relación a largo plazo.	✓		✓		✓		
14	La empresa desarrolla el sentimiento afectivo de sus colaboradores.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 22 de junio del 2020

Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL CAMBIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN : Mejoramiento								
1	La empresa realiza capacitaciones al personal para una correcta limpieza.	✓		✓		✓		
2	El supervisor de limpieza resuelve sus dudas inmediatamente.	✓		✓		✓		
3	La empresa realiza talleres de seguridad industrial e higiene, para el cuidado del personal.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : Contratación								
4	La banda salarial que está asignado en el puesto y horario es conforme para usted.	✓		✓		✓		
5	El proceso de reclutamiento cumple con los procedimientos establecidos.	✓		✓		✓		
6	La selección para el puesto de personal de limpieza se ajusta al perfil deseado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN : Aumento del potencial								
7	La empresa fomenta la participación activa del grupo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA**

DNI: 07586867

Especialidad del validador: **Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Los Olivos, 22 de junio del 2020

Firma del Experto Informante



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por el presente documento autorizamos a la **Srta. YADIRA ALESSANDRA MENDOZA PALOMINO**, identificada con DNI N° **75398482**, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, brindándole las facilidades respectivas para el desarrollo de su estudio de investigación titulada: **Gestión de recursos humanos en el compromiso organizacional de los colaboradores de la empresa Sergeder S.A.C., Lima, 2020**, para efecto de su desarrollo de investigación en el IX y X ciclo de su carrera profesional de Administración.

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 04 de julio del 2020.

Gerente General
Melquiades Mendoza Huamani
DNI: 22078143