

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Johana Mirella Salazar Rios

ASESOR

Milagros Carmen Gamarra Uceda

<https://orcid.org/0000-0002-0533-8559>

Chiclayo, 2025

**Políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en
una empresa prestadora de servicios del departamento de
Lambayeque, 2024**

PRESENTADA POR

Johana Mirella Salazar Rios

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Rocío Elizabeth Saavedra Yorente
PRESIDENTE

Carlos Daniel García Toro
SECRETARIO

Milagros Carmen Gamarra Uceda
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este proyecto, en primer lugar, a Dios, a mis padres, hermana y mi abuelo, por su apoyo en todo momento; y a toda mi familia, por su respaldo en cada paso de este camino.

Agradecimientos

Doy gracias a Dios por darme el vigor, sabiduría y la orientación para cada trayectoria de mi vida; con él todo es posible. Agradezco a mi asesora; Mgtr. Milagros Gamarra Uceda, por su orientación y compromiso durante este proceso, lo cual ha sido un pilar fundamental para mi desarrollo académico.

SALAZAR JOHANA.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

12% INDICE DE SIMILITUD	12% FUENTES DE INTERNET	3% PUBLICACIONES	3% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos.....	15
Resultados y discusión.....	17
Conclusiones	21
Recomendaciones	22
Referencias	24
Anexos.....	31

Resumen

Esta investigación se llevó a cabo con el propósito determinar la relación entre las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios, en Lambayeque, durante el año 2024, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. Se tomó a 167 subordinados como muestra, utilizando el cuestionario de Ávila & Pascual (2019) para procesar la información. Los resultados evidenciaron una relación positiva, lo que sugiere que elementos como la realización personal, abordando a gestionar sus responsabilidades personales y profesionales.

Palabras clave: Políticas; Recursos Humanos; Compromiso organizacional; empresa; servicios.

Abstract

This research was carried out with the purpose of determining the relationship between human resources policies and organizational commitment in a service provider company in Lambayeque, during the year 2024, with a quantitative approach, non- experimental, transversal and correlational design. 167 subordinates were taken as a sample, using the Ávila & Pascual (2019) questionnaire to process the information. The results showed a positive relationship, suggesting that elements such as personal fulfillment, addressing the management of personal and professional responsibilities.

Keywords: Policies; Human Resources; Organizational commitment; company; services.

Introducción

En la actualidad, se está convirtiendo en un elemento esencial, el evaluar y analizar los fenómenos que se suscitan en el ámbito laboral, debido a que su análisis representa el enfoque y direccionamiento de los recursos humanos, a través de las creencias, significados, información y valores (Chagray et al. 2020). En ese sentido, se tiene que uno de los activos fundamentales que tiene una institución, son los integrantes que la conforman (Saavedra & Delgado, 2020); por lo que, los constantes cambios en la manera de gestionar y administrar a los individuos, afectará en la forma en que actúan los colaboradores (Rodríguez et al. 2020).

Se establece que una correcta una gestión, independientemente del ámbito al que la organización este asociada , se requiere enfocarse en los seres humanos, puesto que estos tienen destrezas, personalidad y habilidades (Bendezú-Pacífico, 2020), siendo que estos elementos son fuentes de impulso y en la medida en que se establezca un sistema normativo al cual apearse, el colaborador se sienta protegido y genere un sentimiento de pertenencia e identificación con la organización (Anastacio et al. 2020). Por lo que, se entiende que todos aquellos factores sean estos internos y externos que terminan por afectar al colaborador y por ende el compromiso del mismo (Leguía & Apaza, 2022). Asimismo, esto ha traído la necesidad de adquirir, capacitar y estimular correcta y eficientemente al personal; lo cual ha acarreado el surgimiento de aplicaciones y políticas; para el personal innovador y de alto rendimiento que tiene el propósito de normalizar, organizar y mejorar el entorno de trabajo (Aydoğan & Arslan, 2020).

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel internacional, han expuesto las deficiencias en cuanto a los desafíos a los que se ven afectadas las organizaciones, siendo que para las compañías representa la adhesión de la política de recursos humanos establecida; así como contar con personal comprometido con la entidad, demostrando en este caso una carencia en cuanto al acatamiento de las directrices y disposiciones establecidas por la organización (Aldaz et al. 2022). En Palestina, se encontraron factores que afectaron las políticas de recursos humanos, generando un ambiente problemático en la empresa; por lo que, también se ve influenciado un pésimo compromiso organizacional y que tiene consecuencias negativas en las metas determinadas por la empresa (Aboramadan et al. 2020). Así también, Cherif, (2020) señaló que cualquier tipo de organización depende de la calidad y competencias de los empleados, por lo que se le debe dar mayor atención al personal. De igual forma, en México, se encontró que las entidades evaluadas presentan deficiencias en cuanto a las condiciones de

trabajo, la remuneración que percibían no era acorde a lo que establecía su manual de funciones; además que la carencia de comunicación y las políticas del talento humano enfocadas a la rotación, causaban malestar en los colaboradores (Doñas et al. 2022). Por otro lado, en Ecuador, las modificaciones continuas y otras repercusiones económicas, resultan un rendimiento deficiente generando un escaso compromiso con la organización (Carrillo, 2023). Por su parte, Schleich (2022) destacó que en empresas privadas de Brasil solo un 30% de las organizaciones desarrollan efectivas políticas de gestión del talento humano; ello, ha generado que gran parte de los colaboradores no se sientan comprometidos con las unidades económicas.

Esto es ratificado por Aburumman et al. (2020) quién señaló que el conjunto de técnicas y métodos favorecen al desarrollo e incremento hacia los niveles de aptitud, discernimiento y compromiso de los subordinados. Igualmente, Atikbay & Öner (2020) refieren que una administración efectiva de los recursos humanos se relaciona con mejorar en acuerdo institucional. Al respecto, Dinh (2020) aduce que la dedicación de los subordinados es uno de los temas más relevantes trascendentales en la gestión, siendo un componente esencial para mejorar el desempeño de las organizaciones. Asimismo, Vuong & Sid (2020) también señalaron que las políticas de gestión de personal y sus componentes de capacitación, recompensa, reconocimiento e intercambio de información, son aspectos que se asocian positivamente con el compromiso de los subordinados.

Por otro lado, a nivel nacional se ha demostrado que las unidades económicas en Los Olivos no son ajenas a dificultades y deficiencias internas; dado que, se han evidenciado incomodidades y reclamos por parte de los miembros organizacionales en función a la impuntualidad de las remuneraciones, lo cual ha conllevado a que no se muestra un buen compromiso con las organizaciones, afectando así a la producción de las mismas (Solis et al. 2022). Así también, en empresas privadas de Lima anualmente se pierden aproximadamente el 30% de los miembros organizacionales, constituyéndose una cifra alarmante debido a que la pérdida del 10% de colaboradores se constituye una desventaja para las empresas; este suceso es causado por la anuencia de políticas de recursos humano efectivas, lo cual afecta el compromiso de la ciudadanía organizacional (Álvarez,2021).

Así, las praxis efectivas de gestión del talento humano son decisivo para el tema corporativo asociándose significativamente con el compromiso de los subordinados; donde altos índices de compromiso se ven afectados considerablemente por las prácticas y políticas integradas de manejo de personal, como la gestión remunerativa, la gestión del desempeño, además, por el riguroso proceso de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo (Alsakarneh et al. 2024).

En ese sentido, local, en una compañía de prestadora de prestación, se ha evidenciado exigencia de un aumento en sus salarios y el cumplimiento de las obligaciones financieras de deudas judiciales, lo cual ha generado situaciones conflictivas frente a desacuerdos laborales; debido a la falta información, ocasionando confusiones (LR NORTE, 2023). Además de la ausencia de retribuciones e incentivos ha generado desmotivación en los colaboradores; a raíz de ello la ciudadanía organizacional no se siente comprometida con la organización, ya que no se da cumplimiento efectivo a las funciones delegadas, afectando así la productividad y crecimiento de las unidades económicas en el mercado objetivo (DiarioCorreo,2023).

Además, López (2010) indicó que en la actualidad las entidades están experimentando cambios significativos en su entorno, lo que obliga a reconsiderar estrategias. En ese sentido, dichas situaciones mencionadas, se deben a la falta de cumplimiento de las políticas del talento humano, lo que conlleva a que el compromiso del colaborador, no sea el óptimo para con la organización. Así que, se plantea como problema de investigación: ¿Cómo las políticas de recursos humanos se relacionan con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?

Como justificación teórica, el presente trabajo académico se justifica en el sentido de que su ejecución contribuirá con mayor y mejor conocimientos e ideas actualizadas a la comunidad científica sobre las políticas de recursos humanos y su vínculo con el compromiso organizacional en empresas privadas; asimismo se aporta con datos que disminuyen la brecha teórica, puesto que son pocas las investigaciones que analizan ambas variables.

Por lo que, el objetivo general es determinar la relación de las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024; fragmentándose en los siguientes objetivos específicos: establecer la relación del estilo de dirección y el compromiso organizacional, establecer la relación de la información y comunicación y compromiso organizacional, establecer la relación de la capacitación profesional y compromiso organizacional, establecer la relación de la retribución con el compromiso organizacional; de los empleados en una empresa prestadora de servicios

del departamento de Lambayeque, 2024.

Revisión de literatura

En el ámbito internacional, abordado en Bosnia y Herzegovina para cuya finalidad fue examinar los procedimientos, políticas de GRH y compromiso en entidades prestadoras de servicios, concluyó que, si se ejercen buenas prácticas de gestión de RR. HH, el deber de los miembros organizacionales, desarrollará en la misma proporción (Mahmutović & Delić, 2022). Además, en otra investigación en Europa indagaron sobre la relación entre políticas de RR. HH y el compromiso en un organismo privado en Indonesia, llegó a que, al aplicarse una efectiva GRH, el compromiso se beneficiará pese a la misma medida (Opoku et al. 2023).

De igual manera, en otro estudio tuvieron el propósito de determinar el liderazgo entre estilos de dirección y el compromiso organizacional en empresas privadas; la población conformaron colaboradores, cuyo tamaño muestral fue de 371 laborales; entre sus hallazgos, refieren que existe un vínculo, por lo que ambas se desarrollan en la misma dirección (Łucjan et al. 2023). Además, en México la medición fundamental del compromiso organizacional y crear un modelo de gestión relacionado con este concepto, con el objetivo de analizar su vínculo con los estilos de liderazgo, tuvo una muestra de 4308 empleados, el resultado conseguido del valor de p fue de 0.356. La aportación de este estudio consiste en validar la fuerte conexión de ambas, la cual se ve señalada por la disposición y las características de sus miembros (Frescas et al. 2024).

Por su parte, en la industria hotelera en Bangladés el objetivo es identificar, mediador del compromiso organizacional en la asociación entre la capacitación profesional y el desempeño laboral. Esta instrucción subrayó la formación y el profesionalismo que están vinculados al compromiso organizacional (Hosen et al. 2024). No obstante, en Vietnam se centra en empleados de mypes y pymes tomando hallazgos dentro de la investigación, indican que las opiniones de los empleados respecto a las políticas del talento humano abarcan aspectos; la estabilidad y las oportunidades de ascenso y la compensación, así como el estímulo a la participación y la innovación (Nguyen & Dang, 2023).

Asimismo, en las cinco empresas prestadoras de servicios en Colombia, fue analizar la relación de GRH y el compromiso. Esto se realizará a través de 152 participantes, es crucial resaltar que, dentro la gestión demuestre tener la mayor compensación juntamente al compromiso (Rubio &

García, 2019). Por otro lado, entidades del sector servicios del estado de Sinaloa inquirieron sobre la concernencia entre la identidad y el compromiso organizacional; su propósito fue estudiar la relación entre ambas variables; esto se indica que no solo se debe identificar con un nivel lingüístico, sino que debe permitir aumentar un entorno de imagen y cultura basado en valores y conocimientos dentro del sector (Arreola et al. 2022). Además, en una empresa de saneamiento urbano en Brasil, el propósito fue la relación entre las políticas de RR HH y el compromiso. Los resultados mostraron que los subordinados poseen un fuerte compromiso, se sitúa de acuerdo con las prácticas de RRHH vinculados con los beneficios, pero expresan desacuerdo respecto a la planificación de carrera en lo que se refiere a las políticas de selección, autodesarrollo, compensación y procesos de promoción (Olivera & Honório, 2020). Por ende, este estudio tuvo como fin analizar la conexión de las prácticas de RR HH y el compromiso, se recopiló datos dentro de la organización 218 personas empleadas en varias empresas de telecomunicaciones ubicadas en Lahore. Por lo tanto, se concluyó que el compromiso de los empleados, es un rasgo importante del comportamiento humano (Jawaad et al. 2019). No obstante, en una empresa en Guayaquil ejecutaron una investigación sobre la comunicación de los colaboradores y su vínculo con el compromiso organizacional, en consecuencia, las buenas estrategias de comunicación, los subordinados estarán priorizando más las metas en cuestión (Noboa Auz et al. 2021). Incluso, en Bahrein en Arabia Saudita el propósito de analizar cómo las prácticas de gestión de recursos humanos y el compromiso organizacional relacionan en el rendimiento. Para llevar a cabo esta investigación, se recopiló datos de 315 participantes mediante un cuestionario autoadministrado, los resultados similares apoyan el lazo entre el compromiso organizacional y el desempeño de los empleados 0,646. Además, la relación entre las prácticas GRH y las competencias de cada individuo se considera positiva y significativa (Al-Aali, 2021).

Por su parte, en la ciudad de Bandung, Indonesia; tuvieron una relación de gestión de RR. HH y el desempeño en organismos privados, su muestra se constituyó por 92 colaboradores, mismos que desarrollaron un cuestionario, el cual fue elaborado por los autores que, si existe un vínculo positivista entre las variables, por lo cual se manifiesta que al ejecutarse a mecanismos eficientes por parte del área de RR. HH el desempeño laboral se desarrollará en la misma proporción (Raharja & Muhyi, 2023). Es más, en esta investigación, un total de 100 participantes de empresas manufactureras en Kosovo, tanto de ambos sectores dentro del estado o lo privado, participaron en la encuesta, indicando que las estructuras organizativas de las participaciones permitan aprovechar a largo plazo el éxito de definir y formar sus funciones

(Arte Jashari & Enver Kutlovci, 2023).

De forma similar, en una empresa de servicios, teniendo como tamaño muestral a 250 profesionales; tuvo como propósito determinar el nexo entre las políticas de gestión de RR. HH y aprendizaje e intención de rotación en las organizaciones. Tuvo un enfoque numérico, correlativa y sin experimentación; se usó como instrumento el cuestionario. Concluyó, que al ejercer correctamente las políticas de RR. HH en la organización son cruciales para retener talento, sino que también es fundamental la capacidad de la organización para ofrecer oportunidades de crecimiento intelectual a sus miembros (Demite et al. 2021).

De la misma manera, en Puerto Rico este estudio tiene las prácticas de RR. HH que fomentan el compromiso de los subordinados, se puede concluir, a partir del valor obtenido, que las prácticas analizadas presentan una alta correlación del 79.4% conservando el talento y calidad de trabajo. Además, se evidencia un alto nivel a través de sus variables independientes, alcanzando un 63.1% (Medina-Rivera et al. 2023). Por otro lado, en una empresa de tecnología en Quito, Ecuador, las prácticas de talento humano que tienen una significancia positiva con en el compromiso organizacional correlaciones significativas entre el compromiso y las prácticas de talento humano, destacando una correlación de 0.629 con el desarrollo de planes de carrera (Arias & López, 2020). En cuanto a nivel nacional, tuvieron como finalidad saber si hay concordancia en la comunicación y compromiso organizacional en empresas privadas. Pues que, se debe mejorar la comunicación para tener una información clara para aportar con las directivas para un mejor desenvolvimiento laboral (Saldaña et al. 2023).

En cuanto a las bases teóricas, las políticas de recursos humanos, son disposiciones y procesos que ofrece la institución con la finalidad de que los individuos que componen la institución y con ello puedan apegarse a las normativas de las organizaciones (Moguel et al, 2021). También, Flores-Quispe (2019) indica que es necesario que se proporcione políticas organizacionales, así como garantizar relaciones sindicales cooperativas y amigables.

Asimismo, son las normativas y características de procedimiento de trabajo seguras que garantizan a los trabajadores su seguridad, bienestar y los beneficios acordes a ley que merece recibir de acuerdo al puesto de trabajo que realiza teniendo el equilibrio entre las labores y lo personal (Millones, 2022). En cuanto, al desarrollo adecuado de políticas induce innovar más y mantener su competitividad (García-Pintos et al. 2010).

Es importante resaltar que, la gestión humana es un proceso que demuestra tener una compensación con el compromiso para la formación del personal, por lo que en las organizaciones de hoy deben ser utilizados sus principios para saber abordar cualquier tipo de situaciones, diversas áreas y/o departamentos se les debe reconocer las actividades llevadas a cabo dentro de cada entidad asegurando el buen funcionamiento de la entidad (Espinoza, 2009).

En cuanto a las dimensiones, de acuerdo a Ávila & Pascual (2019); establecen que las políticas de recursos humanos se componen de la comunicación, estilo de dirección, capacitación y retribución, mismos que se detallan a continuación:

El estilo de dirección, comprende la manera en que el personal ve el estilo directivo o liderazgo de sus superiores; además, incluye la retroalimentación constante de las conductas y acciones deben realizar los colaboradores en su entorno laboral; por lo que, el estilo de dirección no solo implica el desarrollo de las personas del equipo y la dirección participativa; sino también, el líder crea ambientes de participación, responsabilidad y confianza (Ávila & Pascual, 2019).

La información y comunicación, induce la manera en que los colaboradores perciben que se atiende sus requerimientos de comunicación e información, además del reconocimiento por haber llevado a cabo un buen trabajo (Ávila & Pascual, 2019). De igual forma, Valencia & Castaño (2022) complementan al establecer la transmisión de información y el entendimiento de un significado por parte de los colaboradores de una organización pues contribuye con los datos que se transmiten a cada espacio y persona dentro de una organización.

La capacitación profesional, es la forma en que los colaboradores perciben continuamente la información, siendo esta tecnológica, técnica o vinculadas a las capacidades sociales requeridas para un óptimo rendimiento en el aspecto laboral; además, de la implementación de las herramientas expuestas a su disposición y a los procesos a adoptar (Ávila & Pascual, 2019). En cuanto a la retribución, esta corresponde a lo que el colaborador espera recibir por parte de la organización, lo que se traduce en que son beneficios equitativos que se realizan de manera interna y competitividad externa; además, que esto resulta motivador para el personal (Ávila & Pascual, 2019). Asimismo, corresponde determinación del comportamiento que la entidad espera de sus colaboradores (González & Zárate, 2019). Por otro lado, el compromiso organizacional, se refleja en el deseo de permanecer en la entidad, así como mantener niveles altos de esfuerzo hacia la compañía, en el sentido que acepta los valores y metas de la misma (Ávila & Pascual, 2019). Asimismo, nace a partir de un estado psicológico, en el que se ven

vinculados los sentimientos de los colaboradores hacia la empresa, siendo este sentimiento de permanecer en la misma (Neves et al. 2018). También, el compromiso es una necesidad en la que los individuos emplean su fuerza intrínseca; en la medida en que la organización brinda el ambiente y condiciones requeridas para el alcance de los propósitos institucionales (Randall & Larney, 2022). En ese sentido, las entidades establecen un nexo íntimo con los integrantes de la misma, con la finalidad de reducir en mayor medida los riesgos de abandono de trabajo (Muhammad et al. 2020). Además, la teoría que se relaciona con la propuesta por Stogdill y Yukl, comprende que los individuos poseen un grupo de rasgos innatos, más no se convierte en líder, sino que se nace siendo líder, siendo que estas particularidades se ven vinculadas con los objetivos, características y actividades de sus seguidores (Hiriyappa, 2018). Asimismo, las necesidades más relevantes no se consideran negativas; al contrario, se adopta como una postura neutral (Cafiel, 2021). En cuanto a las dimensiones, de acuerdo a Ávila y Pascual (2019) establece que el compromiso organizacional se compone, de los mismos que se detallan a continuación:

Creencia y aceptación de las metas y valores; adaptación de los colaboradores que permite la integración de los valores y metas de la entidad con un sentido implícito de responsabilidad para generar lealtad y valor entre la organización y el trabajador (Harini y Puji, 2020).

Disposición para invertir esfuerzo en la organización; hace referencia a que los subordinados empalme con la entidad, lo que al dejar la entidad significa perder todo, es decir, el compromiso se ve ligado a un sentimiento de crecimiento dentro de la entidad u otra (Neyra et al. 2020).

Deseo de permanencia en la organización; se basa en estudiar los costos y beneficios asociados a los cambios dentro de la entidad y la falta de coyuntura, es decir, se lleva a cabo bajo un sentido de necesidad (Coronado et al. 2020).

Materiales y métodos

Fue una investigación básica, debido a que se enfocará en la contribución de la generación de información actualizada a la comunidad científica, de tal manera que se pueda profundizar la información establecida con datos recientes (Arias, 2020). Asimismo, será cuantitativa, enfoque al que se orientará puesto que se obtendrán datos numéricos; además, que se empleará un conjunto de datos que faciliten la contrastación de las suposiciones establecidas basándose en un tratamiento y evolución numérica (Paniagua & Condori, 2018). Con un diseño experimental, puesto que el investigador no manipulará en ningún momento a las variables de

análisis; siendo que, las analizará en su contexto y realidad natural (Cabezas et al. 2018). Por otro lado, el nivel será simple – correlacional, puesto que la investigación detallará principalmente los fenómenos y grupos de estudio; así como el nexo entre las variables de análisis (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018). En cuanto a la población fue por 297 colaboradores de los cuales se tomó una muestra de 167 colaboradores administrativos, para este tipo de muestreo fue probabilístico; permiten determinar la probabilidad de que cada individuo en el estudio sea seleccionado para formar parte de la muestra mediante un proceso de selección aleatoria y de tipo aleatorio simple. Tamara Otzen & Carlos Manterola (2017).

Asimismo, instrumento a utilizar será el cuestionario, el cual es la herramienta por la cual se establecen los enunciados que miden las variables de análisis (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018).

En cuanto a la herramienta de recopilación de datos se tomó un instrumento el cual fue un cuestionario, estructurado por obtenidos de Ávila y Pascual (2019), mismo que está compuesto por 40 preguntas para cuantificar las variables mediante una escala ordinal del tipo Likert, en donde se señala que 1 está totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Es importante precisar que los cuestionarios pasaron por una validación de contenido por los expertos y una confiabilidad a través del Alpha de Cronbach. Por lo que, la validez de contenido del instrumento arrojó un valor de 0.99, indicando que el cuestionario es claro para que la recolección de datos. En tanto, la prueba de la confiabilidad se aplicó por medio del Alpha de Cronbach 0.966 para las políticas de recursos humanos y un valor de 0.964 para compromiso organizacional.

De acuerdo con el procedimiento, primero se envió la carta de presentación para luego tener el permiso, coordinando la fecha permitida para brindar el cuestionario. Por último, principio de beneficencia, comprende el compromiso que asume el investigador, puesto que debe asegurar el bienestar del participante, así como el beneficio que obtiene la empresa evaluada (Alvarez, 2018). Después de aplicar los cuestionarios, se continuará a ordenar la información numérica con la colaboración del programa Excel, para posteriormente ser procesada mediante el software IBM SPSS 27, herramienta que permite decodificar y procesar información, dando como consecuencia hallazgos importantes que van a permitir la interpretación de los mismos, de tal forma que se puedan dar respuesta a los propósitos de análisis.

Resultados y discusión

Objetivo general

Determinar la relación de las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.

Tabla 1

Correlación de políticas de recursos humanos y compromiso organizacional

				Compromiso Organizacional
Rho	Políticas	de	Coeficiente	,581**
Spearman	Recursos		de correlación	
	Humanos		Sig. (bilateral)	<0.01
			N	167

Nota: IBM SPSS 27

En cuanto al objetivo general, se encontró con una significancia menor a 0.05 con un grado de correlación del 0.581. De estos hallazgos en la investigación existe una correlación moderadamente positiva entre políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional. Puesto que, son un pilar esencial para la organización, pueden no solo atraer y retener talento, sino también una cultura de confianza de compartir valores para una mejora de prácticas y normas. De la misma línea, Mahmutović & Délic (2022) obtuvieron una similitud con la presente investigación estableciendo una relación positiva moderada, resaltando que estas políticas crean un entorno de trabajo que promueve la seguridad, el apoyo y el reconocimiento lo que aumenta la identificación emocional de los subordinados. Además, Opoku et al. (2023) encontraron una correlación positiva moderada brindando una semejanza; el cuales son disposiciones y procesos en el cual ofrece la institución con la finalidad de que los individuos que componen la institución logrando apearse a las normativas y medios para la ejecución de la meta (Moguel et al. 2021). Por otro lado, el compromiso organizacional, se ve reflejado por el colaborador con deseo de permanecer en la entidad (Ávila & Pascual, 2019).

Objetivo específico 1: Establecer la relación del estilo de dirección y el compromiso organizacional de los empleados en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.

Tabla 2

Correlación de estilo de dirección y compromiso organizacional.

				Compromiso Organizacional
Rho Spearman	Estilo de dirección	de	Coefficiente de correlación	,342**
			Sig. (bilateral)	<0.01
			N	167

Nota: IBM SPSS 27

A partir de los datos recabados, se identificó con una significancia menor a 0.05 con un grado de correlación del 0.342. Acerca de, estilo de dirección, comprende la manera en cómo el personal visualiza el estilo directivo de sus superiores Ávila y Pascual (2019). Para el primer objetivo específico, se identificó una correlación positiva baja entre estilo de dirección y compromiso organizacional. Puesto que, se puede concluir que cada estilo tiene un impacto diferente partiendo de cómo se dirige el equipo, cómo se toma las decisiones y cómo es la interacción con los subordinados. Por ende, caracterizado por un enfoque autoritario, este estilo puede limitar la autonomía y disminuir el compromiso a largo plazo si no se maneja con flexibilidad. En cambio, Frescas et al. (2024) llevado a cabo reveló tener una compensación positiva baja, por lo que se sugiere desarrollar estrategias para aumentar el compromiso organizacional. Además, Łucjan et al. (2023) obtuvieron como resultado positivo baja, el trabajo remoto en tiempos de COVID-19 y la digitalización post-COVID-19, los empleados permanecen en la organización principalmente por razones pragmáticas, como la estabilidad laboral o los costos asociados a dejar la empresa, teniendo un referente dentro del estilo señalando que los líderes deben adaptar según el entorno de trabajo.

Objetivo específico 2: Establecer la relación de la información y comunicación y compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.

Tabla 3

			Compromiso Organizacional
Rho	Información y	Coefficiente de	,521**
Spearman	Comunicación	correlación	
		Sig. (bilateral)	<0.01
		N	167

Nota: IBM SPSS 27

En cuanto a los resultados hallados, se utilizó el coeficiente de correlación, obteniendo la significancia menor a 0.05 con un grado de correlación 0.521, se sugiere que hay una correlación positiva moderada entre la información y comunicación y el compromiso organizacional. Para el segundo objetivo específico, a medida que mejora la comunicación, también aumenta la obligación de los subordinados, una correlación positiva moderada es un indicativo valioso que puede guiar a las organizaciones en sus esfuerzos por crear un ambiente de trabajo más comprometido y productivo. Además, Noboa Auz et al. (2021) obtuvieron una correlación positiva alta, dicho esto, hacen énfasis en empresas públicas y privadas entre la comunicación y el compromiso organizacional, también señalan que generar confianza, reduce la incertidumbre entre los empleados por lo que una retroalimentación positiva a través de la comunicación. En contraste, en una investigación en Lima se determinó que colaboradores poseen una correlación positiva moderada en donde los participantes de esta investigación no consideran que el uso de la comunicación interna en la organización sea completamente satisfactorio (Saldaña et al. 2023). En cuanto a la comunicación e información; datos que se comparten en cada área y con cada persona dentro de la organización (Valencia & Castaño, 2022)

Objetivo específico 3: Establecer la relación de la capacitación profesional y compromiso organizacional de los empleados en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.

Tabla 4

			Compromiso Organizacional
Rho	Capacitación	Coeficiente de	,492**
Spearman	Profesional	correlación	
		Sig. (bilateral)	<0.01
		N	167

Nota: IBM SPSS 27

Se halló una significancia menor a 0.05 con una correlación de 0.492 con una relación positiva moderada. De este modo, se infiere que la empresa implementa programas de capacitación que generan una relación favorable dado que se prioriza el crecimiento del personal a través de iniciativas enfocadas en mejorar las cualidades y conocimientos de los subordinados. En cambio, Hosen et al. (2024) encontraron una correlación positiva alta. Puesto que, hallaron que la destreza y la erudición son necesarios para ejercer las responsabilidades, lo que a su vez aumenta su regocijo en su sentimiento de formar parte de algo, en cual la capacitación no solo incrementa, optimización de eficiencia de la persona, sino que también puede llegar a una formación de carrera. Por consiguiente, Rubio & García (2019) en su estudio dieron a conocer que existe una correlación positiva alta entre la capacitación profesional y compromiso organizacional, mostrando una conexión de ambas dimensiones del compromiso, la capacitación es el más osado. De este modo, la capacitación se vincula con colaboradores, así captan continuamente la información, siendo una técnica o vinculadas a las capacidades sociales requeridas para un óptimo rendimiento en el aspecto laboral (Ávila & Pascual, 2019).

Objetivo específico 4: Establecer la relación de la retribución con el compromiso organizacional de los empleados en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.

Tabla 5

				Compromiso Organizacional
Rho Spearman	Retribución	Coefficiente de correlación	de	,508**
		Sig. (bilateral)		<0.01
		N		167

Nota: IBM SPSS 27

La coherencia de los resultados indica que, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una significancia menor a 0.05 con un grado de correlación positiva 0.508. Por ende, la retribución juega un papel fundamental y es percibida como una recompensa; se debe equilibrar la retribución monetaria con otros aspectos que promuevan el bienestar y el desarrollo del empleado. En cambio, Oliveira & Honorio (2020) encontraron una correlación baja positiva que enfatiza que la retribución y el compromiso organizacional se debe a la aprehensión de valor, expectativas de recompensas y costos de abandono. Por otro lado, Arias & López (2020) hallaron una correlación moderadamente positiva indicando que la retribución se debe aprovechar ésta como un instrumento para mejoras. En cuanto a la retribución, esta corresponde a lo que el colaborador espera recibir por parte de la organización, lo que se traduce en que son beneficios equitativos que se realizan de manera interna y competitividad (Ávila & Pascual, 2019).

Conclusiones

Se halla una correlación moderadamente positiva entre las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional. De ello, podemos inferir que cuando las organizaciones implementan políticas que promueven un cumplimiento de la función y progreso competente.

Este compromiso no solo se traduce en una mayor productividad, sino que la relación con políticas, abordando a gestionar sus responsabilidades personales y profesionales. Además, el primer objetivo se tiene una correlación baja positiva. Puesto que, algunos líderes pueden adoptar enfoques más autoritarios, mientras que otros pueden ser más participativos esto puede variar ampliamente dentro de una misma organización. Esta diversidad puede diluir el estilo de dirección en el compromiso organizacional que no solo depende del estilo de dirección, sino

que también está relacionado por otros factores, como el espíritu de la empresa, las condiciones laborales, experiencia en proyectos y roles de los empleados. Estos factores pueden tener un peso significativo en el compromiso, independientemente del estilo.

Por otro lado, para el segundo objetivo tuvo una correlación moderadamente positiva, por lo que al enfocarse en mejorar sus estrategias de comunicación fomenta un mayor compromiso entre los empleados, asegurando que la información se comparta de manera efectiva y se promueva un ambiente de confianza y colaboración, la forma de interacción en la comunicación estructurada no solo facilita el flujo de información, contribuye a la innovación de nuevas propuestas.

En relación a la capacitación, tuvo una correlación moderadamente positiva con el compromiso organizacional. Por ello, es fundamental que la empresa continúe fortaleciendo y mejorando sus programas de capacitación, asegurando que estos estén alineados a la precesión personal y el propósito en la entidad.

Por último, la retribución tuvo una correlación moderadamente positiva con el compromiso organizacional, resaltando la importancia, que no solo aborden las necesidades económicas de los empleados, sino que también fomentan su desarrollo y bienestar. Al hacerlo, la organización puede fortalecer el compromiso de sus colaboradores, lo que a su vez puede resultar en una mayor retención de talento.

Recomendaciones

Es esencial que las organizaciones continúen fomentando políticas de recursos humanos que promuevan sus facetas, laboral como personal de sus subordinados. Estas políticas deben centrarse en establecer condiciones inclusivas que refuerza el compromiso con la entidad. Además, tener iniciativas que fomenten el desarrollo profesional.

Se sugiere que los líderes de la organización adopten un estilo de dirección más participativo y flexible. Este enfoque no solo favorece la potestad y el deber entre los subordinados, sino que también puede incrementar su compromiso y motivación a largo plazo.

Capacitar a los directivos en habilidades de liderazgo situacional es una estrategia recomendada para facilitar esta transición y mejorar. La optimización de una comunicación interna debe ser

una prioridad estratégica. Es crucial que sea ordenada y concisa a través de todos los niveles de la organización.

Identificar área de mejora y mejorar las habilidades, lo que a su vez contribuye a un mejor desempeño, contribuirá a un mayor compromiso y finalmente implementar programas de formación que no solo se enfocan en habilidades técnicas, sino también para fomentar un desarrollo integral.

Realizar encuestas y evaluaciones para identificar las áreas de desarrollo que son más relevantes para que se tenga en cuenta los objetivos establecidos.

Referencias

- Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Dahleez, K. (2020). Human resources management practices and organizational commitment in higher education. *International Journal of Educational Management*, 34(1), 154-174. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0160>
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turn-over intention [El impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos y la satisfacción profesional en la intención de rotación de los empleados]. *Management Science Letters*, 10(3), 641-652. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.9.015>
- Akbar, H., Djoko, K., & Abdul, M. (2024). Examining The Relationship Of Compensation, Trust, Organizational Learning, Commitment And Performance: An Empirical Study Of Food And Beverage SMEs. *Acces la Success; Bucharest*, 25(199), 363-371. <https://doi.org/10.47750/QAS/25.199.40>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382- 1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Alessandra Demite G. Freitas, F. M. (2021). Human resources policies, learning, and turnover intention in organizations. *Revista de Administração Mackenzie*, 23(4), 32. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220210>
- Alipour, N., Nazari, S., Sangari, M., & Vandchali, H. (2020). Lean, agile, resilient, and green human resource management: the impact on organizational innovation and organizational performance. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(55), 1-16 <https://doi.org/10.1007/s11356-022-21576-1>
- Alsakarneh, A., Shatnawi, H., Alhyasat, W., Zowid, F., Alrababah, R., & Eneizan, B. (2024). The effectiveness of human resource management practices on increasing organizational performance and the mediating effect of employee engagement [La eficacia de las prácticas de gestión de RR. HH para aumentar el desempeño organizacional y el compromiso]. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(2), 1141-1154. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.11.019>

- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(2), 902-915.
<https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Anastacio, C., García, A., & Mego, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Revista Tzhoecoen*, 12(4), 436-448.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis, guía para la elaboración. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. 1era ed.: Biblioteca Nacional del Perú.
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
- Arreola, F., Canizales, J., & Lizárraga, G. (2022). Identidad y compromiso organizacional en empresas del sector servicios del Estado de Sinaloa, México: Una análisis correlacional y por conglomerados. *Ra Ximhai: Revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 18(3), 145-164.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8529206>
- Atikbay, T., & Öner, Y. (2020). Effects of human resources management practices and organizational justice perceptions on organizational cynicism: A research on municipalities in a developing country [Efectos de las prácticas de gestión de RR. HH y las percepciones de justicia...]. *Management Science Letters*, 10(8), 1659- 1670.
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.014>
- Ávila, S., & Pascual, M. (2019). Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar la percepción de los trabajadores de las políticas de recursos humanos y su compromiso

- organizacional. *Methaodos. revista de ciencias sociales*, 7(2), 165-183.
<https://doi.org/10.17502/m.rcs.v7i2.258>
- Aydoğan, E., & Arslan, Ö. (2020). HRM practices and organizational commitment link: maritime scope [Relación entre prácticas de gestión de recursos humanos y compromiso organizativo: ámbito marítimo]. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(1), 260-276. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2020-2038>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdiviana*, 14(1), 22-28.
<https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15424/Introduccion%20a>
- Cafiel, Y. (2021). Reseña del libro Motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991). *Ciencias Sociales Y Educación*, 10(20), 327-333.
<https://doi.org/10.22395/csye.v10n20a16>
- Carrillo, A. (2023). Incidencia de la satisfacción laboral en el compromiso organizacional en los servidores de una institución pública. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 157-175. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209>
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados*, 22(52), 102-109.
<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector [El papel de las prácticas de gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados]. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(7/8), 529-541.
<https://doi.org/10.1108/IJSSP-10-2019-0216>
- Coronado, G., Valdivia, M., Aguilera, A., & Alvarado, A. (2020). Compromiso organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia Tecnológica*(60), 1-15.

- Cruz, P. (2020). Estilo de liderazgo y compromiso organizacional: impacto del liderazgo transformacional. *Economía coyuntural, Revista de temas de coyuntura y perspectivas*, 5(4), 89-121. http://www.scielo.org.bo/pdf/ec/v5n4/v5n4_a06.pdf
- Diario Correo. (11 de 08 de 2023). *Lambayeque: Trabajadores de Epsel protestan por mejoras salariales*. <https://diariocorreo.pe/edicion/trabajadores-de-epsel-protestan-por-mejoras-salariales-noticia/>
- Dinh, L. (2020). Determinants of employee engagement mediated by work-life balance and work stress [Determinantes del compromiso de los empleados mediados por el equilibrio entre la vida personal y laboral y el estrés laboral]. *Management Science Letters*, 10(4), 923-928. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.10.003>
- Doñas, M., Guzmán, I., García, I., & Ocegueda, C. (2022). Análisis del clima laboral en un restaurante de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1665-1684. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2323
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive. Revista de Educación*, 16(1), 122-139. <http://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1197>
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista EAN*, 1(87), 59-77. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Gómez, M., & Vázquez, E. (2019). Teorías de la administración. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 1(11), 79-83. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/issue/archive>
- Harini, H., & Puji, P. (2020). Effect Of Personality And Work Motivation On Normative Commitment:. *Multicultural Education*, 6(1), 1-8. <http://ijdri.com/me/wp-content/uploads/2020/03/1.pdf>
- Hernández - Sampieri, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mac Hill Griw Interamericana.
- Hiriyappa, P. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo*. Babelcube Inc. https://books.google.com.pe/books?id=MK5dDwAAQBAJ&dq=teor%C3%ADa+de+los+rasgos+Stogdill&source=gbs_navlinks_s
- Ibrahim, E. (2024). The Impact Of Strategic Human Resource Management (Shrm) On

- Organizational Performance: Mediating Role Of It Infrastructure. *Acces la Success; Bucharest*, 25(200), 48-58.
<https://www.proquest.com/docview/3031384552/fulltextPDF/EAAA4686171C4D8DPQ/42?accountid=37610&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Leguía, M., & Valeriano, R. (2022). Motivación laboral y compromiso organizacional(engagement) en el personal administrativo en una municipalidad distrital, Apurímac, Perú. *TecnoHumanismo*, 2(4), 122-142.
<https://doi.org/10.53673/th.v2i4.186>
- Liliana, C. D. (2023). INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA. *Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 157-175.
<https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1209>
- Łucjan, K., Szostek, D., & Balcerzak, A. (2023). Relationships between leadership style and organizational commitment: The moderating role of the system of work. *Economics and Sociology*, 16(4), 11-39. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2023/16-4/1>
- Mahmutović, I., & Delić, A. (2022). Human Resource Management Practices And Policies And Employee Organizational Commitment In Bosnia And Herzegovina Companies. *Economic Review – Journal of Economics and Business*, 20(1), 17-29.
<https://proquest.com/docview/2735925532/fulltextPDF/977FEDEBA8904C32PQ/2?aaccountid=37610&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Millones, M. (2022). Condiciones de trabajo y satisfacción laboral de las enfermeras del Complejo Hospitalario PNP Luis N Sáenz. *Científica*, 1(4), 39-50.
<https://revistacientifica.edu.pe/index.php/revistacientifica/article/view/21/58>
- Moguel, K., Álvarez, G., Cossio, M., Hernández, P., & Enriquez, L. (2021). El Clima organizacional en tiempos de COVID-19. Caso de estudio. Equipo femenino de fútbol profesional Ciudad Juárez. *Revista de Ciencias del Ejercicio*, 16(1), 1-11.
<https://revistafod.uanl.mx/index.php/rce/article/view/45/21>
- Noboa, M., Morales, J., Paredes, M., & Granja, G. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleado y el compromiso laboral. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1(1), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.85.492>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*

- cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oliveira, H., & Honório, L. (2020). Práticas de recursos humanos e comprometimento organizacional: associando os construtos em uma organização pública. *Revista De Administração Mackenzie*, 21(4), 1-28. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG200160>
- Opoku, F., Kwao, I., & Johnson, A.-P. (2023). Human resource policies and work–life balance in higher education: Employee engagement as mediator. *SA Journal of Human Resource Management*, 21, 1-13. <https://www.proquest.com/docview/2787804249/fulltextPDF/E3B3CCF86117441DPQ/4?accountid=37610&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Otzen Tamara & Carlos Manterola (2017). Sampling Techniques on a Population Study: Int. J. Morphol 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paniagua, F., & Condori, P. (2018). *Investigación científica en educación*. Puno: Industria Gráfica Maxcolor S.A.C. <https://www.aacademica.org/cporfirio/5>
- Raharja, S., & Muhyi, H. (2023). Effects of Organisational Competence and Commitment on Cooperative Human Resource Performance: A Study on Cooperatives in Bandung City, Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 13(2), 176-196. <https://www.proquest.com/docview/2886392231/116A3911221A4984PQ/1?accountid=37610&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Randall, P., & Lartey, F. (2022). Relationship between BMPN, GSE-6, UWES-9, and EENDEED, a Nine-Item Instrument for Measuring Traditional Workplace and Remote Employee Engagement. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 10(1), 30-43. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2022.101003>
- Ridwan, M., Rizki, S., & Ali, H. (2020). Improving Employee Performance Through Perceived Organizational Support, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Sys Rev Pharm*, 11(12), 839-849. <https://bit.ly/4abgZaA>
- Rodríguez, J., Martínez, E., Duana, D., & Hernández, T. (2020). Medición del clima

- organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo. *Revista GEON*, 7(1), 205-217. <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Saldaña, E., Horna, R., & Troya, D. (2023). Comunicación interna y su relación en el compromiso organizacional en una empresa de consumo masivo en el nororiente peruano. *Economía & Negocios*, 5(1), 226-238. <https://doi.org/10.33326/27086062.2023.1.1542>
- Solis, M., Palomino, M., Alanya, J., & Vera, G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 210-219. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845017/html/>
- Thong, J., & Ling, Y. (2020). The Relationship of Arrogance Leadership, Job Commitment, and Job Satisfaction in Higher Educational Organisations in Sarawak. *Online Journal for tvet practitioners*, 5(2), 42-56. <https://doi.org/10.30880/ojtp.2020.05.02.006>
- Valencia, E., & Castaño, E. (2022). Comunicación organizacional y felicidad en el trabajo. *Investigación y Desarrollo*, 30(2), 192-220. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/view/14270/214421446001>
- Velasco, M. (2022). Quais são as políticas e práticas em recursos humanos mais utilizadas pelas empresas com melhores índices ESG no Brasil? *Revista de Administração de Empresas*, 62(5), 1-22. <https://www.scielo.br/j/rae/a/kmjN8FPqZ3t4hkHZGDWzWBw/?format=pdf&lang=pt>
- Vuong, B., & Sid, S. (2020). The impact of human resource management practices on employee engagement and moderating role of gender and marital status: An evidence from the Vietnamese banking industry [El impacto de las prácticas de gestión de RR. HH en el compromiso de empleados...]. *Management Science Letters*, 10(7), 1633-1648. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables/Dimensiones/Indicadores	Ítems	Metodología
<p>¿Cómo las políticas de recursos humanos se relacionan con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo el estilo de dirección se relaciona con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?</p> <p>2. ¿Cómo la información y comunicación se relacionan con el compromiso</p>	<p>Determinar la relación de las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Establecer la relación del estilo de dirección y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p> <p>2. Establecer la relación de la información y comunicación con el compromiso</p>	<p>H1: Existe relación significativa y positiva entre las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p> <p>H0: No existe relación significativa y positiva entre las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p>	<p>V1: Políticas de recursos humanos</p> <p>D1: Estilo de dirección</p> <p>I1: Misión, objetivos, y responsabilidad</p> <p>I2: Funciones</p> <p>I3: Conductas y acciones</p> <p>I4: Acuerdos</p> <p>I5: Propuesta o sugerencia</p> <p>D2: Información y comunicación</p> <p>I1: Planes a futuro de la empresa</p> <p>I2: Evolución</p> <p>I3: Rendimiento y el clima laboral</p> <p>I4: Reconocimiento</p> <p>I5: Comunicación organizacional</p> <p>D3: Capacitación profesional</p> <p>I1: Herramientas de trabajo</p> <p>I2: Procedimientos de trabajo</p> <p>I3: Formación</p> <p>I4: Condiciones laborales</p> <p>I5: Planificación</p> <p>D4: Retribución</p> <p>I1: Comparación de la retribución</p> <p>I2: Aportación hacia la organización</p>	<p>[1-9]</p> <p>[10-14]</p> <p>[15-20]</p> <p>[21-25]</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño: Correlacional Simple</p> <p>Muestreo: Probabilístico</p>

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables/Dimensiones/Indicadores	Ítems	Metodología
<p>organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?</p> <p>3. ¿Cómo la capacitación profesional se relaciona con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?</p> <p>4. ¿Cómo la retribución se relaciona con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024?</p>	<p>organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p> <p>3. Establecer la relación de la capacitación profesional con el compromiso organizacional de los empleados en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p> <p>4. Establecer la relación de la retribución con el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024.</p>		<p>I3: Promoción interna I4: Recompensas</p> <p>V2: Compromiso organizacional</p> <p>D1: Creencia y aceptación de las metas y valores</p> <p>I1: Disposición I2: Satisfacción laboral I3: Lealtad I4: Actividades laborales I5: Ideales similares</p> <p>D2: Disposición para invertir esfuerzo en la organización</p> <p>I1: Orgullo I2: Comparación con otras organizaciones I3: Motivación I4: Circunstancias personales I5: Ventajas</p> <p>D3: Deseo de permanencia en la organización</p> <p>I1: Permanencia indefinida I2: Políticas organizacionales I3: Futuro de la organización I4: Selección de organización I5: Decisión de empleo</p>	<p>[26-30]</p> <p>[31-35]</p> <p>[36-40]</p>	
<p>Muestra</p> <p>Población: 297 colaboradores</p> <p>Muestra: 167 colaboradores</p>	<p>Instrumento</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios obtenidos de Ávila y Pascual (2019). Adaptado (Mowday et al., 1979: 228).</p>	<p>Procedimiento</p> <p>Inicialmente, se contactó al encargado de la empresa prestadora, para luego recopilar la información mediante los instrumentos, <u>mismos que luego</u></p>	<p>Procesamiento</p> <p>Análisis de datos: IBM SPSS V28 – Excel</p> <p>Métodos estadísticos: - Estadística descriptiva: Tablas - Estadística inferencial: Correlación de Pearson o Rho de Spearman, previa prueba de normalidad.</p>		

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables/Dimensiones/Indicadores	Ítems	Metodología
		serán procesados a través de las herramientas estadísticas, para dar respuesta a los objetivos planteados previamente.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Políticas de recursos humanos	Son reglas que contribuyen con la dirección de la realización de las responsabilidades que demanda el puesto de trabajo, de tal forma que garantiza el desempeño para la consecución de los propósitos (Chiavenato, 2019).	Estilo de dirección	Misión, objetivos, y responsabilidad	1. Mi jefe, me informa regularmente de la misión, objetivos, y responsabilidades de mi actual puesto de trabajo. 2. Conozco, a través de él, lo que se espera de mí, así como la forma en que se va a valorar mi trabajo. 3. Me ha informado, en el trabajo, qué conductas y acciones se consideran adecuadas. 4. Es ejemplo de conducta en la defensa de la ética de la empresa. 5. Es justo en sus acciones. 6. Mi jefe es correcto en las formas. 7. Cumple lo previamente acordado. 8. Atiende y escucha toda propuesta o sugerencia que se le haga e intenta que se lleve a efecto. 9. Se implica en el desarrollo de las personas que trabajamos con él. 10. Recibo información acerca de los planes a futuro de la empresa.
			Funciones	
		Información y comunicación	Acuerdos	
			Propuesta o sugerencia	
			Desarrollo personal	
			Planes a futuro de la empresa	

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional se ve reflejado por el colaborador en el deseo de permanecer en la entidad, así como la de mantener niveles altos de	Creencia y aceptación de las metas y valores	Evolución	11. Recibo información sobre su evolución.	
			Rendimiento y clima laboral	12. La empresa anima a quienes trabajamos en ella a que se propongan mejoras que favorezcan el rendimiento y el clima laboral.	
			Reconocimiento	13. Si, como consecuencia de una propuesta, se obtiene mejoría, se premia.	
			Comunicación organizacional	14. La información fluye habitualmente por lo que no puede considerarse un hecho excepcional.	
			Herramientas de trabajo	15. Mis “herramientas” de trabajo son apropiadas.	
			Procedimientos de trabajo	16. Los procedimientos de trabajo son adecuados.	
			Capacitación profesional	Formación	17. Recibo formación técnica adecuada. 18. Recibo formación en habilidades de relación con los clientes, compañeros, colaboradores. (Resolución de conflictos, negociación, inteligencia emocional...).
				Condiciones laborales	19. El despacho, oficina o lugar de trabajo en el que realizo mi actividad, es acogedor y agradable.
				Planificación	20. Se trabaja con planificación, evitando que la obsolescencia tecnológica afecte a mi trabajo.
			Retribución	Comparación de retribución	21. Mi retribución es adecuada en comparación con la que reciben mis colegas de trabajo. 22. Mi retribución es adecuada en comparación con la que en otras empresas del sector se da para un cometido similar.
				Aportación hacia la organización	23. La relación entre lo que apporto a la organización y lo que recibo de ella me parece correcta.
				Promoción interna	24. La empresa tiene establecidos unos criterios claros de promoción interna.
				Recompensas	25. La empresa tiene como norma recompensar a los que desempeñan su trabajo de forma excelente.
				Disposición	26. Estoy dispuesto a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de la organización.
					Satisfacción laboral
		Lealtad	28. Soy leal a esta organización.		
		Actividades laborales	29. Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí.		
		Ideales similares	30. Considero que mis valores y los de la dirección de la organización son muy similares.		
		Orgullo	31. Me siento orgulloso de decir que formo parte de esta organización.		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
	esfuerzo hacia la compañía, en el sentido de que acepta los valores y metas de la misma (Ávila & Pascual, 2019).	Disposición para invertir el esfuerzo en la organización	Comparación con otras organizaciones Motivación Circunstancias personales Ventajas Permanencia indefinida	32. Si el tipo de trabajo en otra organización fuera similar preferiría continuar en la actual. 33. La dirección de la organización contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo. 34. En mis circunstancias actuales, me afectaría bastante tener que abandonar esta organización. 35. Estoy encantado de haber escogido esta organización para trabajar y no otras a las que consideré unirme en su momento. 36. Sí que merece la pena permanecer trabajando en esta organización indefinidamente. 37. Casi nunca discrepo con la política de la organización en asuntos relacionados con los empleados. 38. Me importa mucho el futuro de esta organización. 39. Para mi esta es la mejor organización posible para trabajar. 40. Definitivamente, la decisión de trabajar en esta organización ha sido un acierto por mi parte.
		Deseo de permanencia en la organización	Normas organizacionales Futuro de la organización Selección de organización Decisión de empleo	

Anexo 3: Cuestionario de políticas de recursos humanos y compromiso organizacional

**CUESTIONARIO SOBRE POLÍTICAS DE RECURSOS
HUMANOS Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL**

INTRODUCCIÓN: Buenos días, mi nombre es Johana Mirella Salazar Ríos, estudiante de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estoy realizando una investigación sobre “Las políticas de recursos humanos y el compromiso organizacional en una empresa prestadora de servicios del departamento de Lambayeque, 2024”; es por ello que necesito de su colaboración para poder completar el presente cuestionario. La información que usted suministre en esta encuesta será utilizada únicamente con fines académicos guardando una estricta confidencialidad y anonimato. Garantizamos que su participación no conlleva ningún riesgo.

PREGUNTAS GENERALES

Sexo: Hombre Mujer

Edad: Entre 20 a 30 años De 31 a 40 años
 De 41 a 50 años
 De 51 años a más

Años en la EMPRESA:

- Menos de 1 año
- Entre 2 a 3 años
- De 4 años a 5 años
- Más de 6 años

Grado de instrucción:

- Superior técnica
- Superior universitaria
- Universitaria-posgrado

Instrucciones: marcar en el recuadro de acuerdo a su apreciación, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

1	2	3	4	5					
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo					
N.º	Ítems				1	2	3	4	5
POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS									
Estilo de dirección									
1.	Mi jefe, me informa regularmente de la misión, objetivos, y responsabilidades de mi actual puesto de trabajo.								
2.	Conozco, a través de él, lo que se espera de mí, así como la forma en que se va a valorar mi trabajo.								
3.	Me ha informado, en el trabajo, qué conductas y acciones se consideran adecuadas.								
4.	Es ejemplo de conducta en la defensa de la ética de la empresa.								
5.	Es justo en sus acciones.								
6.	Mi jefe es correcto en las formas.								
7.	Cumple lo previamente acordado.								
8.	Atiende y escucha toda propuesta o sugerencia que se le haga e intenta que se lleve a efecto.								
9.	Se implica en el desarrollo de las personas que trabajamos con él.								
Información y comunicación									
10.	Recibo información acerca de los planes a futuro de la empresa.								
11.	Recibo información sobre su evolución.								
12.	La empresa anima a quienes trabajamos en ella a que se propongan mejoras que favorezcan el rendimiento y el clima laboral.								
13.	Si, como consecuencia de una propuesta, se obtiene mejoría, se premia.								
14.	La información fluye habitualmente por lo que no puede considerarse un hecho excepcional.								
Capacitación profesional									
15.	Mis "herramientas" de trabajo son apropiadas.								
16.	Los procedimientos de trabajo son adecuados.								
17.	Recibo formación técnica adecuada.								
18.	Recibo formación en habilidades de relación con los clientes, compañeros, colaboradores. (Resolución de conflictos, negociación, inteligencia emocional...).								
19.	El despacho, oficina o lugar de trabajo en el que realizo mi actividad, es acogedor y agradable.								

N.º	Ítems				1	2	3	4	5
20.	Se trabaja con planificación, evitando que la obsolescencia tecnológica afecte a mi trabajo.								
Retribución									
21.	Mi retribución es adecuada en comparación con la que reciben mis colegas de trabajo.								
22.	Mi retribución es adecuada en comparación con la que en otras empresas del sector se da para un cometido similar.								
23.	La relación entre lo que apporto a la organización y lo que recibo de ella me parece correcta.								
24.	La empresa tiene establecidos unos criterios claros de promoción interna.								

1.	La empresa tiene como norma recompensar a los que desempeñan su trabajo de forma excelente.						
COMPROMISO ORGANIZACIONAL							
Creencia y aceptación de las metas y valores							
2.	Estoy dispuesto a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de la organización.						
3.	Cuando hablo con mis amigos les digo que mi organización es un gran lugar para trabajar.						
4.	Soy leal a esta organización.						
5.	Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí.						
6.	Considero que mis valores y los de la dirección de la organización son muy similares.						
Disposición para invertir esfuerzo en la organización							
7.	Me siento orgulloso de decir que formo parte de esta organización.						
8.	Si el tipo de trabajo en otra organización fuera similar preferiría continuar en la actual.						
9.	La dirección de la organización contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo.						
10.	En mis circunstancias actuales, me afectaría bastante tener que abandonar esta organización.						
11.	Estoy encantado de haber escogido esta organización para trabajar y no otras a las que consideré unirme en su momento.						
Deseo de permanencia en la organización							
12.	Si que merece la pena permanecer trabajando en esta organización indefinidamente.						
13.	Casi nunca discrepo con la política de la organización en asuntos relacionados con los empleados.						
14.	Me importa mucho el futuro de esta organización.						
15.	Para mí esta es la mejor organización posible para trabajar.						
16.	Definitivamente, la decisión de trabajar en esta organización ha sido un acierto por mi parte.						

Nota. Obtenido de Ávila y Pascual (2019)

Anexo 4: Carta de autorización


EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAMBAYEQUE S.A.


"TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LLEVARLE AGUA DE LA MEJOR CALIDAD, CUÍDELA NO LA DESPERDICIE"
 885667

Chiclayo, 08 de mayo de 2024.

CARTA N° 167 -2024-EPSEL S.A.-GG-ORH

SR.:
Mgtr. JAVIER GONZALO CORDOVA CUBA
DIRECTOR (E) ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
USAT

Av. San Josemaría Escrivá de Balaguer N° 855
Ciudad. -

ASUNTO: ACEPTACION DE DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACION

REF.: Carta N.° 146-2024-USAT-EADM (883395)

Reciba mi cordial saludo, y teniendo en cuenta su solicitud, donde presenta a la Srta. JOHANA MIRELLA SALAZAR RIOS estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, identificada con código universitario N.° 192TD92992 y DNI 74976319, para que se le pueda brindar las facilidades para el desarrollo de su trabajo de investigación denominado "LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA, 2024".

En ese sentido, le comunico que este despacho **AUTORIZA** a la Srta. JOHANA MIRELLA SALAZAR RIOS estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración de Empresas – USAT, para que desarrolle su trabajo de investigación en esta empresa.

Atentamente,




ABG. ERNESTO LORENZO JATAMIRANO ARTEAGA
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

CC: EDRH- EAP

OFICINAS: Av. Carlos Castañeda Ibarraurre N° 100 - Av. Sáenz Peña W 1867 (Planta de Bases Dorsales) Chiclayo

Anexo 5: Procedimientos estadísticos

complementarios Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de recursos humanos	,143	167	,000
Compromiso organizacional	,165	167	,000

Confiabilidad de políticas de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	25

Confiabilidad de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	15

Anexo 6: Formato de validación por juicio de expertos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, RAFAEL GUILLO GIRÓN CORTÉS, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración de empresas, titulado "POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2024"; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: Docente del Área de Talento Humano - Fac CCEE-USAT
- Miembro del Instituto de Bioética - USAT
- Miembro del Instituto de CC para el Matrimonio y la Familia - USAT

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Montero Flores Carlos Eduardo, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **"POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2024"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./ Lic. Nombre: Montero Flores Carlos Eduardo
Cargo Actual: Docente



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, ROBERTO JOSÉ YAFAC DA CRUZ GOUVEA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **"POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2024"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

DE HAYO
Chiclayo, de abril de 2024.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: ROBERTO JOSÉ YAFAC DA CRUZ GOUVEA

Cargo Actual: GERENTE COMERCIAL - ELECTRO NORTE S.A.
DOCENTE MARKETING - USAT



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Valeria Leonor Hernández, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del informe de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de empresas**, titulado **"POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE, 2024"**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 29 de abril de 2024.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: Docente