

## RESUMEN

### ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CORPORATIVO ADVENTISTA DE MONTEMORELOS

por

Josué Bernal López

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar

## **RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO**

Universidad de Montemorelos

Facultad de Ciencias Administrativas

Título: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CORPORATIVO ADVESTISTA DE MONTEMORELOS

Investigador: Josué Bernal López

Asesor principal: Manuel Ramón Meza Escobar, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Abril de 2015

### **Problema**

Esta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta:

El grado de calidad de la administración de recursos humanos, ¿es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

### **Metodología**

La investigación fue de tipo explicativa, cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 145 empleados, de los cuales se tomó una muestra de 76 empleados equivalente al 52.41%.

Se elaboraron dos instrumentos: el primero para medir la administración de recursos humanos, conformado por 20 indicadores y una confiabilidad de .954 y el segundo para medir el compromiso laboral, conformado por 16 indicadores y una confiabilidad de .924.

### Resultados

Para la prueba de la hipótesis principal se utilizó la técnica de regresión lineal simple. La variable predictora (administración de recursos humanos) incluida en el análisis, explica el 28.2% de la varianza de la variable dependiente (compromiso laboral), pues  $R^2$  corregida es igual a .282. La administración de recursos humanos resultó ser una variable predictora positiva y media del compromiso laboral (beta estandarizada igual a .540 y  $p$  igual a .000).

### Conclusiones

Si el personal de recursos humanos toma en cuenta que debe mantener o mejorar los procesos administrativos, como el de planeación, reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación, los empleados estarán más comprometidos con la empresa constituyéndose en una pieza importante para el cumplimiento de los objetivos (compromiso afectivo), permaneciendo en la organización (compromiso de continuidad) y cumpliendo con la normatividad de la empresa (compromiso normativo).

Universidad de Morelos  
Facultad de Ciencias Administrativas

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y COMPROMISO  
LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL CORPORATIVO  
ADVENTISTA DE MORELOS

Tesis  
presentada en cumplimiento parcial  
de los requisitos para el grado de  
Maestría en Recursos Humanos

por

Josué Bernal López

Abril de 2015

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y  
COMPROMISO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL  
CORPORATIVO ADVENTISTA DE MONTEMORELOS”**

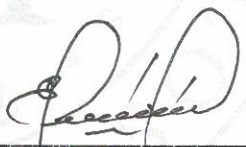
**“Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado  
de Maestría en Recursos Humanos”**

**POR:**

**Josué Bernal López**

**APROBADA POR LA COMISIÓN**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Manuel Ramón Meza Escobar  
Asesor Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Ezezer Castellanos Álvarez  
Examinador Externo

  
\_\_\_\_\_  
Mtra. Martha Alicia Olivas Dyk  
Miembro Asesor

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Aarón García Méndez  
Miembro Asesor

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Raquel Bouvet de Korniejczuk  
Directora de Estudios Graduados

22 de abril de 2015  
Fecha de Aprobación

## DEDICATORIA

A Dios, mi Creador, Salvador y Sustentador, quien durante mi vida me ha dado sus bendiciones y me ha permitido llegar hasta este momento.

A mi familia, por su amor, paciencia, motivación y por inspirarme a seguir en el logro de este sueño. A mi madre Martina, por estar siempre conmigo en todo momento, por la paciencia que ha tenido para enseñarme, por el amor que me da, por sus cuidados y por estar pendiente durante esta etapa. A mi padre Joel, por ofrecerme lo mejor, por la ayuda que me ha brindado y que ha formado bases de gran importancia, ahora soy consciente de eso... muchas gracias. A mis hermanos Lorena, Carlos y Eduardo, que con su amor me han enseñado a salir adelante, por compartir sus vidas, pero sobre todo, por estar en otro momento tan importante de mi vida.

Al C. P. Raúl Eduardo Randeles Solís y al C. P. Arodi Olivas Dyck, que me permitieron desarrollarme profesionalmente durante más de dos años y compartieron sus conocimientos.

A mis amigas de la universidad, la Lic. Diana Baltazar Jiménez, la C. P. Ruth Olvera Moreno, la Lic. Angélica Leal y la Lic. Aida Baltazar Jiménez quienes durante mi estancia en la universidad hicieron parte importante en mi vida académica. Gracias por el gran apoyo que me brindaron.

A todos los amigos, un agradecimiento profundo por su compañerismo y motivación para lograr esta investigación.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |      |
|--|------|
| LISTA DE TABLAS .....                              | viii |
| RECONOCIMIENTOS .....                              | ix   |
| Capítulo   |      |
| I. DIMENSIÓN DEL PROBLEMA .....                    | 1    |
| Introducción .....                                 | 1    |
| Antecedentes .....                                 | 1    |
| Administración de recursos humanos.....            | 1    |
| Compromiso laboral .....                           | 3    |
| Recursos humanos y compromiso laboral.....         | 4    |
| Investigaciones .....                              | 6    |
| Planteamiento del problema .....                   | 8    |
| Alimentos Integronaturales.....                    | 9    |
| Guardería Mis Amiguitos .....                      | 11   |
| Editorial Montemorelos.....                        | 11   |
| Declaración del problema .....                     | 13   |
| Preguntas complementarias .....                    | 13   |
| Definición de términos .....                       | 14   |
| Hipótesis .....                                    | 14   |
| Principal .....                                    | 15   |
| Complementarias .....                              | 15   |
| Objetivos .....                                    | 15   |
| Justificación .....                                | 16   |
| Limitaciones .....                                 | 18   |
| Delimitaciones .....                               | 18   |
| Supuestos .....                                    | 18   |
| Marco filosófico .....                             | 19   |
| Organización del estudio .....                     | 26   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                            | 28   |
| Introducción .....                                 | 28   |
| Recursos humanos .....                             | 28   |
| Importancia de los empleados.....                  | 28   |
| Importancia de la admón. de recursos humanos ..... | 29   |

|  |    |
|--|----|
| Proceso de la admón. de recursos humanos .....               | 30 |
| Planeación .....   | 31 |
| Reclutamiento .....  | 32 |
| Selección.....   | 34 |
| Contratación.....  | 37 |
| Capacitación .....   | 38 |
| Evaluación.....  | 41 |
| Beneficios .....   | 43 |
| Finiquitos.....  | 45 |
| Compromiso laboral .....                                     | 46 |
| Importancia del compromiso laboral.....                      | 46 |
| Manifestaciones del compromiso laboral.....                  | 49 |
| Como medir el compromiso laboral .....                       | 53 |
| Investigaciones sobre compromiso laboral.....                | 53 |
| Administración de recursos humanos y compromiso laboral..... | 57 |
| III. METODOLOGÍA .....                                       | 60 |
| Introducción .....   | 60 |
| Tipo de investigación .....                                  | 60 |
| Población .....  | 61 |
| Muestra .....  | 61 |
| Instrumento de medición .....                                | 62 |
| Variables .....  | 62 |
| Variable dependiente .....                                   | 63 |
| Variables independientes .....                               | 63 |
| Elaboración del instrumento .....                            | 63 |
| Validez .....  | 65 |
| Confiabilidad .....  | 66 |
| Operacionalización de las variables .....                    | 66 |
| Hipótesis nulas .....  | 67 |
| Hipótesis nula principal .....                               | 67 |
| Hipótesis nulas complementarias .....                        | 68 |
| Operacionalización de hipótesis nulas .....                  | 69 |
| Preguntas complementarias .....                              | 70 |
| Recolección de datos .....                                   | 70 |
| Análisis de datos .....                                      | 71 |
| Resumen .....  | 71 |
| IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....                         | 73 |
| Introducción .....   | 73 |
| Descripción demográfica de la muestra .....                  | 73 |
| Género .....   | 74 |
| Nivel académico .....  | 74 |



|   |     |
|---|-----|
| Empresa donde trabaja .....                             | 74  |
| Antigüedad en la empresa.....                           | 74  |
| Pruebas de hipótesis nulas .....                        | 76  |
| Hipótesis nula principal .....                          | 76  |
| Hipótesis nulas complementarias .....                   | 77  |
| Hipótesis nula 1 .....                                  | 77  |
| Hipótesis nula 2 .....                                  | 78  |
| Hipótesis nula 3 .....                                  | 79  |
| Hipótesis nula 4.....                                   | 80  |
| Preguntas complementarias .....                         | 80  |
| Resumen .....   | 82  |
| <br>  |     |
| V.  DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....                       | 83  |
| <br>  |     |
| Introducción .....                                      | 83  |
| Conclusiones .....                                      | 84  |
| Sobre la declaración del problema .....                 | 84  |
| Sobre las hipótesis complementarias .....               | 85  |
| Recursos humanos, género y nivel académico .....        | 85  |
| Recursos humanos, empresa y antigüedad laboral .....    | 85  |
| Compromiso laboral, género y nivel académico .....      | 86  |
| Compromiso laboral, empresa y antigüedad laboral .....  | 86  |
| Sobre las preguntas complementarias .....               | 87  |
| Discusión .....   | 87  |
| Recomendaciones .....                                   | 92  |
| A los administradores del Corporativo Adventista .....  | 92  |
| Para futuras investigaciones .....                      | 92  |
| <br>  |     |
| Apéndice  |     |
| <br>  |     |
| A.  INSTRUMENTO .....                                   | 94  |
| <br>  |     |
| B.  ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS ..... | 97  |
| <br>  |     |
| C.  OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....           | 99  |
| <br>  |     |
| D.  OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS .....     | 103 |
| <br>  |     |
| E.  RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRAFICAS .....      | 105 |
| <br>  |     |
| F.  PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS .....                    | 108 |
| <br>  |     |
| G.  RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS .....   | 126 |

LISTA DE REFERENCIAS ..... 129

## LISTA DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| 1. Operacionalización de las variables.....   | 68 |
| 2. Operacionalización de hipótesis nulas..... | 70 |
| 3. Género de los encuestados .....            | 75 |
| 4. Nivel académico.....                       | 75 |
| 5. Empresa donde trabaja.....                 | 75 |
| 6. Antigüedad en la empresa .....             | 76 |

## **RECONOCIMIENTOS**

Doy gracias a Dios por ser mi soporte durante mis estudios de posgrado y en este proceso de investigación.

A mi asesor principal, el Dr. Manuel Ramón Meza Escobar por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, paciencia y dedicación al asesorarme en el desarrollo de este trabajo.

A mi asesora, la Mtra. Martha Alicia Olivas Dyk por su tiempo y gran apoyo en la revisión y edición de esta investigación.

A mi asesor, el Mtro. Aarón García Méndez por su tiempo y dedicación en el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad de Morelia por acogerme como alumno en su plan de estudios de posgrado.

## **CAPÍTULO I**

### **DIMENSIÓN DEL PROBLEMA**

#### **Introducción**

Este capítulo está compuesto por algunos antecedentes que sirven como base de la investigación. Se presenta el planteamiento y declaración del problema; define los términos a utilizar; también expone las hipótesis de la investigación, preguntas complementarias, así como los objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

#### **Antecedentes**

El presente apartado presenta una visión general de los orígenes de la construcción de las variables grado de calidad de la administración de recurso humano y grado de compromiso laboral.

#### **Administración de recursos humanos**

Según Werther (2007), el objetivo de la administración de recursos humanos es el mejoramiento del desempeño y de las aportaciones del personal a la organización, en el marco de una actividad ética y socialmente responsable.

Sherman, Bohlander y Snell (2008) mencionan que administrar los recursos humanos es definir el personal de la organización, diseñar puestos y equipos, desarrollar las habilidades de los trabajadores, identificar métodos para el mejorar el desempeño

laboral y recompensar los éxitos de los empleados.

Montalván Garcés (1999) señaló que los recursos humanos están constituidos por la parte más importante y sensible de la organización: su gente, que es el capital humano.

Recursos humanos es una disciplina que estudia las relaciones de las personas en las organizaciones, la relación mutua entre personas y organizaciones, las causas y consecuencias de los cambios en ese ámbito y la relación con la sociedad (Maristany, 2000).

Dessler y Varela (2004) dicen que administrar los recursos humanos se refiere a las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ámbito seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

González García y Olivares Orozco (2005) explican que administrar el recurso humano es el proceso organizacional que determina en forma sistemática la provisión y demanda de empleados que serán necesarios; el departamento de personal puede planear sus labores de reclutamiento, selección y capacitación, entre otras.

Barquero Corrales (2005) menciona que la administración de recursos humanos es la organización y trato de las personas en el trabajo, de manera que desarrollen plenamente sus capacidades y contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo obtengan, mediante la actividad que ejecuta, su propia realización como seres humanos.

La administración es un proceso para planear, organizar, integrar, dirigir, controlar y coordinar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de los recursos para alcanzar un objetivo determinado (Rodríguez Valencia, 2006).

Alles (2008) menciona que la administración de recursos humanos hace el manejo integral del capital humano dentro de la empresa. Implica diferentes funciones, desde el inicio hasta el final de una relación laboral, reclutar y seleccionar empleados, mantener la relación legal/contractual, pagar los salario, capacitar, entrenar y desarrollar competencias o capacidades, desarrollar sus carreras, evaluar su desempeño, vigilar que las compensaciones (pagos) sean correctos y despedir empleados.

### Compromiso laboral

Porter, Steers, Mowday y Boulain (1994) consideran el compromiso organizacional cómo la creencia en las metas y valores de la organización; aceptándolas, teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma.

Los empleados con un alto nivel de compromiso con el trabajo se identifican de sobremanera con el trabajo y les importa en realidad la clase de trabajo que hacen (Blau y Boal, 1987).

Robbins (2004, pág. 142) señala que el compromiso organizacional, es una de tres tipos de actitudes que una persona tiene relacionadas con su trabajo y lo define como “un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”.

Bishop, Scott y Burroughs (2000) dice que el compromiso es como la fuerza relativa de identificación de un individuo e involucración en una organización particular, equipo o profesión.

El compromiso laboral incluye la aceptación de las metas de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en pro de ésta y la expresión del deseo de mantenerse como miembro activo de la misma, dentro de una práctica constante (Cáceres, 2000).

El compromiso laboral se identifica en las organizaciones como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en ellas, debido a su motivación implícita, el compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Coens y Jenkins, 2001).

Robbins y De Cenzo (2002) mencionan que el compromiso con la organización representa las inclinaciones de los empleados, en términos de lealtad, entrega e identificación con la organización.

Robbins (2004) menciona que compromiso laboral es un estado en el que un empleado se identifica con una organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella.

#### Recursos humanos y compromiso laboral

Dessler (2001) menciona que para generar el compromiso de un empleado debe hacer coincidir las metas del empleado y de la compañía, de manera que los trabajadores ejecuten sus tareas como si fuera su propia compañía, requiere un esfuerzo múltiple, donde la función de recursos humanos desempeña un papel muy



importante, esto quiere decir que cada acción personal que emprenda afecta el compromiso de los empleados, y sus actos reflejarán sus valores y supuestos básicos en cuanto a las personas.

Frías Fernández (2001) menciona que las relaciones laborales, son consideradas como aspecto prioritario, la existencia de un compromiso con las personas, un compromiso entre empresas y trabajadores, de carácter mutuo; este compromiso, es la base y el fundamento de la política de los recursos humanos que implementan las empresas.

Otra actitud importante es el compromiso organizacional, el cual está representado por la lealtad y una fuerte responsabilidad para la organización. La mayoría de los administradores quieren disfrutar los beneficios de tener empleados leales y comprometidos, lo que incluye una baja rotación y la disposición de hacer algo más que cumplir con los requerimientos básicos del trabajo. El compromiso organizacional es especialmente importante en un mercado de mano de obra reducido, el cual obliga a los patrones a competir con más energía para atraer y conservar a los buenos trabajadores (Daft y Marcic, 2006).

Hitt (2006) considera que el compromiso influye en la norma de consistencia, en general se considera que son mejores los administradores que son consistentes con sus acciones que quienes pasan de un curso de acción a otro. Los individuos muestran un compromiso muy alto con un curso de acción continuo.

Barstow Hernández (2006) menciona que si se les da la oportunidad, las personas serán automotivadas para lograr las metas de la organización por medio de esforzarse por el crecimiento y desarrollo personal, la tarea del gerente es de arreglar los

asuntos para que las personas puedan satisfacer sus necesidades, de la autorrealización y el logro en el proceso de cumplir con las metas de la organización.

### **Investigaciones**

Tejeda Tayabas y Arias Galicia (2005) realizaron una investigación sobre las prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización, se analiza la relación entre las prácticas organizacionales y el compromiso personal de los trabajadores mediante un modelo que considera la propuesta de Meyer y Allen. Se comprobó si las percepciones de dichas prácticas influyen en el compromiso, y si tal influencia es mayor en empresas con sistemas de calidad. Se encuestó a 357 operarios mediante una escala que mide apoyo, justicia, participación, compromiso, oportunidades, compromiso de la gerencia con la calidad e intención de cambiar de empleo. El procesamiento se efectuó mediante ecuaciones estructurales. Los resultados apoyan un modelo de dos componentes del compromiso, en el cual la vinculación más fuerte con la empresa es afectiva y donde el apoyo y las oportunidades influyen fuertemente, seguidas del compromiso de la gerencia. Contrariamente, las percepciones de justicia afectan poco a este último. En general, la influencia de las prácticas percibidas fue mayor en empresas con sistemas de calidad, pero las diferencias no resultaron significativas.

Sánchez Hernández (2013) realizó una investigación sobre el compromiso laboral y el estrés en los empleados de bancos y cajas. La población estaba compuesta por 102 trabajadores del sector de la banca. Para el proceso de recolección de datos se utilizó el modelo de Allen y Meyer. La relación causal del compromiso con el estrés

se testa con un modelo de ecuaciones estructurales dando por resultado que cuanto mayor es el compromiso de la plantilla, menores son los niveles de estrés. Como conclusión se señalan las medidas de gestión del capital humano que podrían mejorar los niveles de compromiso en este sector.

Patrón Cortés (2013) realizó una investigación que tenía como objetivo analizar si existe relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa agroindustrial latinoamericana ubicada en el sur de México. Este estudio fue exploratorio, descriptivo y correlacional, y participaron un total de 36 empleados que conforman la empresa. Se encontró que el personal de la agroindustria se encuentra satisfecho pero no tiene definido su grado de compromiso. El proceso de recopilación de información se efectuó a través de dos instrumentos: el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ, por sus siglas en inglés) de Weiss, Dawis, England y Lofquist y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados, de Grajales Guerra. Los resultados indicaron que los empleados percibieron que sus ingresos no son proporcionales al volumen de trabajo que realizan y manifiestan que no existe reconocimiento a su labor. El personal de la agroindustria no tiene definido su compromiso porque le falta identificarse más con la empresa y sus objetivos, asimismo necesita incrementar su sentido de pertenencia. Por otra parte, no se encontró relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se sugiere implementar un programa de pago variable vinculado a un programa de participación de los empleados, con la finalidad de incrementar la satisfacción laboral, lograr un mayor compromiso organizacional y por tanto aumentar la productividad de la empresa, en beneficio del desarrollo económico de la localidad y de México.

## **Planteamiento del problema**

Hasta hace muy pocos años, el departamento de recursos humanos (RH) de las organizaciones, funcionaba como un simple departamento mecánico cuya responsabilidad consistía en calcular la nómina y en contratar personal, lo cual lo hacía suponer que se trataba de un área simplemente técnica. Hoy, gracias al mundo globalizado y a la visión competitiva de las empresas, este pensamiento ha cambiado radicalmente.

En la actualidad el departamento de RH es de vital importancia, ya que debe realizar el enlace entre el cuerpo directivo y el resto de la organización, teniendo como tarea crear lealtad entre sus participantes con el fin de crear las mejores condiciones laborales para obtener máximo desempeño del factor humano.

Chiavenato (2007) afirma que la administración de las organizaciones requiere de un profundo conocimiento del comportamiento del ambiente laboral. Sin ese conocimiento la administración se puede volver fría, inhumana, mecánica, rígida, ineficiente e ineficaz. Esto quiere decir que los directores de recursos humanos deben estar 100% comprometidos con la empresa para tener éxito en el mercado competitivo y se puedan cumplir la misión de la organización, y no se vuelva una carga para los empleados.

La ciudad de Montemorelos es una ciudad mexicana ubicada en el estado de Nuevo León. Se encuentra a 342 msnm, en un margen izquierdo del río Pílon, afluente del río San Juan, tributario a su vez del río Bravo. La extensión territorial municipio es de 1,706.2 kilómetros cuadrados. Es conocida como la capital naranjera del país, ubicada a 45 min de Monterrey.

En el año 1942 la Iglesia Adventista del séptimo día (IASD) experimenta un

avance muy grande en labores educativas y sanitarias; y en ese mismo año se fundó la Escuela Agrícola e Industrial Mexicana en la ciudad de Montemorelos, N. L. que más adelante se convirtió en universidad. En 1946 se fundó el Hospital y Sanatorio Montemorelos, ambas con la misión y el propósito de fomentar la educación cristiana bajo la influencia de la IASD y promover sus valores, principios y creencias.

Las empresas de la IASD que se encuentran en Montemorelos son algunas manufactureras y otras de servicio. Algunas encargadas de la elaboración y distribución de productos alimenticios, distribución de productos de abarrotes; edición de libros, folletos, revistas y material para fines didácticos; también empresas de servicio como la guardería cuyo propósito es el cuidado y educación de niños entre 0 a 4 años; todas las empresas son dirigidas a satisfacer las distintas necesidades de los clientes, promoviendo la filosofía de la IASD por medio de enseñanza de la salud, estilo de vida y alimentación saludable (Alvarez Yanez, 2011).

Un corporativo es un grupo de empresas, la cual una de ellas es la matriz que agrupa a todas las empresas filiales, cada empresa se maneja de manera independiente pero con la empresa matriz se tiene un valor global de todas, así mismo se pueden desarrollar estrategias financieras para optimizar los recursos de cada una de ellas. Las empresas que forman parte del corporativo son las siguientes: Alimentos Integronaturales, Guardería mis amiguitos y la Editorial Montemorelos.

#### Alimentos Integronaturales

Alimentos Colpac inicia sus operaciones en el 1956. Es en Sonora, México donde realiza sus primeros esfuerzos, para ofrecer alimentos nutritivos y saludables a

la población y, a su vez, contribuir al naciente Colegio del Pacífico (COLPAC, actualmente Universidad de Navojoa) al otorgar fuentes de trabajo a estudiantes y proveer recursos financieros para la institución y alimentos para el internado.

El Sr. Paul Allred y su esposa, contribuyeron en gran forma a la industrialización de alimentos derivados del frijol soya. Se inicia una nueva etapa, denominando a esta industria por primera vez como “Alimentos Col-Pac.

En 1979 se oficializa la aparición de “Panificadora La Carlota”, en Montemorelos, Nuevo León. Posteriormente da inicio a la planta de producción de soya texturizada, enlatados y congelados, mismos que hasta el día de hoy se mantienen.

En el año 2008, Alimentos Col-Pac y Panificadora La Carlota se unen, para fortalecer el desarrollo de los alimentos saludables en México, bajo el nombre de Alimentos COLPAC.

Para el año 2010 se abre el primer establecimiento en el campus de la Universidad de Montemorelos de “100% Saludable”, snack vegetariano orientado a ofertar alimentos preparados en el concepto “listo para llevar”.

Para el 2011 se cambia la imagen de 100% Saludable y se abre otro establecimiento en Navojoa, Sonora. Se lanza al mercado la marca Soi Yah! y la primera leche de soya en envase Tetrapak, producida por Alimentos Col-Pac, dando un paso importante en el desarrollo de nuevos productos. Este mismo año se inicia la venta de Soy Kids, bebida de soya y avena orientada al mercado infantil (<http://colpac.com.mx/corporativo/nuestra-historia/>).

## Guardería Mis Amiguitos

La guardería Mis Amiguitos, de Montemorelos, está situada en la localidad de Montemorelos e imparte educación inicial (CENDI).

En Enero de 1995 abre sus puertas la guardería "Mis Amiguitos", como "Empresa - Escuela" para apoyar a estudiantes de enfermería que autofinancien sus estudios y como campo para prácticas clínicas de la materia de psicología evolutiva. Su fundadora es la Lic. en Enfermería Rocío Barrera de Velázquez, quien funge como directora hasta la fecha.

Más tarde, en Marzo de 1997 la guardería "Mis Amiguitos" firma un convenio con el IMSS para atender en forma participativa a los hijos de madres derechohabientes en el Municipio de Montemorelos. Dicho convenio terminó el año 2013. (<http://webhostum.net/content/pdf/Manual-del-Estudiente-de-Enfermeria-1-parte.pdf>).

## Editorial Montemorelos

La Editorial Montemorelos tiene su antecedente en el taller de artes gráficas de lo que fue el Colegio Vocacional y Profesional Montemorelos, iniciado bajo la dirección de Dale Collins y Valentín Díaz. Dicho taller, en el año 1980 fue aprovechado para establecer una sucursal que difundiera las publicaciones adventistas, al cual se le nombró Pacific Press de México. De este proyecto quedó como gerente Abelardo Urdiales.

El 15 de octubre de 1992 la Universidad de Montemorelos tomó propiedad de la empresa, nombrándola Editorial Montemorelos.

En marzo de 2002 la Editorial Montemorelos y el centro de producción de la Unión Mexicana del Norte unificaron esfuerzos para operar juntos. Se seleccionó a Ismael Ramírez como gerente general.

Esta fusión produjo el incremento de trabajo a tal grado que los dueños de la editorial, la Unión Mexicana del Norte y la Universidad de Montemorelos, se vieron en la necesidad de adquirir maquinaria actualizada para la producción de las páginas impresas.

En el año 2003, Ismael Ramírez aceptó el llamado de unirse al ministerio pastoral en la Unión Mexicana del Norte, por lo que quedó como gerente general Donato Ramírez, quien inició una nueva etapa en la editorial.

Durante este nuevo periodo aumentó el trabajo, debido a que GEMA Editores concedió las impresiones de los programas y lecciones de escuela sabática tanto de divisiones infantiles como de adultos, materiales auxiliares como Notas de E.G. de White, entre otros folletos y revistas; así mismo la Asociación Publicadora Inter-Americana (APIA) favoreció con encargos permanentes como lecciones de escuela sabática de divisiones infantiles en español, francés e inglés, con sus respectivos programas y publicaciones misioneras en estos idiomas.

Todo este notable incremento en la producción hizo necesaria la renovación y adquisición de maquinaria de última generación, para esto se hicieron visitas a una imprenta de primer nivel en la ciudad de Torreón, Coahuila, donde se recibió asesoría para la compra de una máquina impresora de excelente calidad, por lo que hoy en día la empresa opera con maquinaria vanguardista.



En agosto de 2010, Arturo Salazar Otáñez tomó posesión de la gerencia general, enfrentando el reto de sanar serios problemas financieros y administrativos de la Editorial Montemorelos (Ponce Andrade, 2014).

Dichas empresas son totalmente lucrativas, esto quiere decir que enfrentan muchos retos únicos. Un ambiente de constantes restricciones de recursos. Presiones de minimizar gastos operativos mientras se provee de servicio de alta calidad, rigurosos, y en ocasiones agobiantes requerimientos contables, reporteo y manejo administrativo.

Para enfrentar estos retos, los sistemas de información deben ser de fácil implementación y bajo costo, simples y directos para su uso; y contribuir a la eficiencia agilizando las operaciones para ayudar a bajar los costos. Los sistemas financieros deben ser flexibles, capaces de automatizar la contabilidad de fondos y asignación de tareas, manejo de requerimientos complejos, agilizar y reforzar los procesos de presupuestos, y proveer reportes detallados y hechos a la medida.

### **Declaración del problema**

El presente trabajo de investigación motiva a formular la siguiente pregunta:

El grado de calidad de la administración de recursos humanos, ¿es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

### **Preguntas complementarias**

Algunas preguntas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el grado de calidad de la administración de recursos humanos del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

2. ¿Cuál es el grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

### **Definición de términos**

Para el desarrollo de ésta investigación se consideró definir los siguientes términos:

*Calidad:* Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor.

*Administración del recurso humano:* Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

*Compromiso laboral:* Es el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en una organización, debido a su motivación implícita.

*Corporativo Adventista de Montemorelos (CAM):* Para efectos de ésta investigación es una organización formada por diferentes empresas manufactureras y una de servicio, ubicadas en la región de Montemorelos, Nuevo León. Estas empresas son las que se enuncian a continuación: Alimentos Integronaturales, Guardería Mis Amiguitos y Editorial Montemorelos.

### **Hipótesis**

El planteamiento del problema permite formular las siguientes hipótesis de investigación principal y complementaria.

## Principal

H<sub>0</sub>: El grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.

## Complementarias

Las hipótesis complementarias al problema principal fueron las siguientes:

H<sub>1</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.

H<sub>2</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

H<sub>3</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.

H<sub>4</sub>: Existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

## Objetivos

Los objetivos que se pretenden alcanzar en esta investigación fueron los siguientes:

1. Adaptar dos instrumentos para medir la calidad de la administración de recursos humanos y el grado de compromiso laboral del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.
2. Determinar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado del compromiso laboral del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.
3. Evaluar los diversos grupos constituidos por las variables demográficas con relación a la administración de recursos humanos y el compromiso laboral.
4. Informar sobre los resultados a los directivos del Corporativo Adventista en Montemorelos.

### **Justificación**

Esta investigación se justifica porque el empleado es el elemento indispensable e insustituible en las organizaciones y dicho recurso es para lograr los objetivos de las empresas.

La administración de los recursos humanos es un término actual y moderno de lo que anteriormente se le conoció como administración de personal o gerencia de personal, sin embargo los gerentes de recursos humanos siguen ejecutando las mismas funciones tradicionales de los gerentes de personal, pero el alcance e importancia de su área de responsabilidad se ha alterado de manera significativa, si bien en vez de ser los vigilantes corporativos, los gerentes de recursos humanos ahora asumen un papel estratégico de liderazgo en la organización empresarial.

Es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al recurso humano como su capital más importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas más decisivas. Las empresas de hoy no son las mismas de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa.

Actualmente la administración permite gestionar y dirigir de manera eficiente y eficaz las organizaciones en la era del conocimiento, coordinar al personal, administrar tecnología y recursos mediante la innovación en los procesos de negocios. El nuevo ambiente de negocios requiere de empresas con modelos que favorezcan la eficiencia, rentabilidad, administración de personal y posición competitiva de las organizaciones a nivel nacional e internacional.

Los gerentes de las empresas se encuentran interesados en conocer el compromiso de los empleados dentro de sus empresas y así poder mejorar estrategias para tener empleados más comprometidos con sus trabajos y poder obtener un mayor beneficio para ambas partes.

Actualmente ante la diversidad de cambios constantes que enfrenta el mundo de los negocios, las organizaciones requieren personal altamente comprometido, ya que esto refleja la implicación intelectual y emocional de los mismos con su empresa, así como su contribución personal al éxito de la compañía. Hoy en día está comprobado que la relación entre el compromiso laboral y temas como la eficiencia, la productividad, la seguridad, la calidad en los servicios y lealtad de sus clientes y en definitiva la rentabilidad de la empresa, el compromiso afectivo está asociado con la

emoción de un empleado respecto a la organización, de manera que este continúe en el empleo porque así lo desea.

### **Limitaciones**

El estudio tuvo las siguientes limitaciones:

1. La investigación dependió de la autorización del directivo de recursos humanos de cada una de las empresas del Corporativo Adventista de Montemorelos.
2. Los resultados son únicamente válidos para el Corporativo Adventista de Montemorelos.

### **Delimitaciones**

Para fines de la presente investigación, se plantearon las siguientes delimitaciones:

1. La investigación se realizó en el año 2015.
2. La investigación no fue diseñada para resolver probables problemas obtenidos en los resultados.
3. La población seleccionada para esta investigación fueron los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.

### **Supuestos**

Los supuestos planteados para la investigación fueron los siguientes:

1. Las personas encuestadas respondieron honestamente el instrumento.
2. El diseño para esta investigación fue adecuada.
3. Las personas que colaboraron para la aplicación del instrumento siguieron las instrucciones dadas por el investigador.

4. El ambiente en el que se aplicó el instrumento fue adecuado.
5. El tiempo que dispusieron los participantes investigados para responder el instrumento fue suficiente.
6. Ninguna persona influyó en las respuestas que dieron los participantes en esta investigación.

### **Marco filosófico**

La presente propuesta de investigación está fundamentada en la siguiente cosmovisión bíblico-cristiana. En la Biblia encontramos diversos textos que orientan la administración y principios que se utilizan hoy en día, como siervos, se debe ser responsables del cuidado y adecuada distribución de sus recursos materiales, financieros, humanos y espirituales, como por ejemplo en Mateo capítulo 25 versículos del 14 al 31 da una clara lección cuando un siervo o administrador saben manejar los recursos.

La gran empresa que Dios fundó fue la de ganar almas (evangelización), a ella pertenecen las personas más aguerridas y entregadas al ideal divino; por esta razón, para fundar dicha empresa Dios vino personalmente. Aunque Adán fue el primer administrador, Jesús es el primer (más importante) administrador de recursos humanos, durante su ministerio

En la Biblia se encuentran muchas historias que hablan sobre la administración de recursos humanos las cual pasaron por varios procesos como son: selección, capacitación evaluación y como estuvieron comprometidos con las tareas especiales que Dios les encargó. Algunos ejemplos son: Moisés (Éxodo 3, 4), Eliseo (1 Reyes 19, 2 Reyes 2), el rey David (1 Samuel 16), Jeremías (Jeremías 1), Abraham (Génesis 12:

1-5), Gedeón (Jueces 6:16), Ezequiel (Ezequiel 1), Simón Pedro (Marcos 1:17), Timoteo (Timoteo 1 y 2) y Pablo (Hechos 20: 17 al 38).

Jesús elige a doce apóstoles para su empresa, Jesús sabía que tenía que trabajar con un grupo reducido de personal para la empresa más grande del universo: la de salvar a la raza humana y reivindicar la reputación de Dios ante el universo a las cuales les transmitiera todo su conocimiento e ideal para que después de su partida la empresa continuara en pie, por lo tanto sabía que era importante hacer una buena selección, por tal motivo Jesús oró toda la noche para que Dios el Padre le diera la sabiduría para poder seleccionar correctamente al personal que era ideal para este plan (“y aconteció en aquellos días, que fue al monte a orar, y pasó la noche orando a Dios. Y como fue de día, llamó a sus discípulos, y eligió a doce de ellos, los cuales llamó apóstoles” Mateo 6:12 y 13). Los apóstoles mismos eran hombres comunes y corrientes. Ninguno era rico, famoso, o altamente educado. Los doce eran simplemente personas comunes y corrientes. Y no obstante, es aquí entre las personas comunes y corrientes que Dios hace su obra más grandiosa, para que cuando Él no estuviera, su empresa siguiera firme y pudiera cumplir con el objetivo principal. Dios no necesita grandes personas que puedan hacer grandes cosas (1Cor. 1:25-29). Él quiere que las personas comunes y corrientes hagan fielmente las cosas comunes y corrientes. Jesús tomó doce hombres comunes y cambió el mundo.

Hoy en día, muchos son seleccionados para formar parte de la empresa de Jesús, y surge la siguiente pregunta: ¿cuáles son las características del personal que Dios selecciona?



1. Fidelidad: Es necesario que el discípulo sea fiel a Dios, a su palabra y también a su líder, ya que en el desarrollo de la visión es necesario estar de acuerdo con el líder y guardar un mismo espíritu.

2. Sujeción: La obediencia al líder es supremamente importante para tener éxito en la visión, hay personas que dicen estar de acuerdo con Dios, pero no con su líder, y esa clase de personas tienen problemas con la visión y son un obstáculo en el desarrollo de la misma.

3. Disposición: Es algo que nace del corazón de las personas, y debe estar presente en cada aspecto de la vida del discípulo, ya que en esta visión se trabaja bastante y su actitud determina sus resultados.

4. Disponibilidad: Es necesario que el discípulo esté disponible en cuanto al tiempo, ya que en esta visión se deben hacer reuniones de grupos, células, tiempos de oración, y en general, actividades que ocupan tiempo. Es necesario precisar que Jesús llamó gente que estaba ocupada, y esta visión también es para gente ocupada, pero que está dispuesta a colocar sus prioridades en orden y darle el primer lugar a Dios en sus vidas.

5. Pasión: El amor dirigido hacia alguien o hacia algo se denomina pasión, y ésta es una de las cualidades más importantes porque cuando las cosas se hacen por amor y no por imposición, se ven realmente los frutos del trabajo realizado.

6. Responsabilidad: El discípulo debe ser responsable, porque en esta visión se delegan muchas responsabilidades y constantemente las decisiones que una persona tome afectan a todo su grupo, además siempre en el liderazgo se representa a Dios, a una denominación y a una iglesia, que debe ser representada con excelencia.

7. Santidad: Sin santidad no funciona ninguna visión y ninguna estrategia, pero cuando se combina la santidad con una estrategia efectiva, los frutos son impresionantes, por eso es necesario que el discípulo sea santo e irradie santidad a otros.

La preparación de los doce fue de mucha relevancia. Jesús pasó la mayor parte de su tiempo compartiendo con ellos y enseñándoles. Hay tres elementos que Jesús siguió en su esfuerzo por equipar a sus discípulos:

1. Cristo, el ejemplo perfecto para sus discípulos, vivía lo que predicaba. Él vivió como Dios lo hubiera hecho estando entre la humanidad.

2. Su propósito era claro. Su intención era salvar a la gente para sí mismo y edificar una iglesia fiel que nunca dejara de ser. Su corazón y pasión es por las familias de la tierra. Él no hizo distinción entre la gente.

3. Él planificó la estrategia para extender el reino de Dios. El propósito de Jesús fue redimir la creación de Dios para que ellos pudieran glorificar a su Padre. Jesús vivió, murió y resucitó conforme a la voluntad de Dios. Todo el plan de salvación fue motivado por el amor de Dios hacia la humanidad.

Durante tres años, los discípulos experimentaron la mejor capacitación práctica que jamás haya sido provista. Su Maestro era un mentor (administrador de recursos humanos), y las sesiones de enseñanzas ocurrían diariamente. El balance entre la teoría y la práctica fue tremendamente significativo. La estrategia de Cristo de preparar y equipar a sus discípulos incluyó los siguientes aspectos: la oración (Mateo 6:9-15), las enseñanzas de las Escrituras (“toda la Escritura es inspirada por Dios, y útil para enseñar, para redargüir para corregir, para instruir en justicia” 2 Timoteo 3:16), enfoque en la salvación (salvó a la raza humana, Tito 3:5), el predicar el evangelio (“por tanto

id, y doctrinadlo a todos los gentiles, bautizándolos en el Nombre del Padre, del Hijo y del Espíritu Santo” Mateo 28:19), una estrategia importante es la convivencia durante las 24 horas, donde podían ver su modelo de vida, sus predicaciones y su servicio.

Jesús entrenó a los discípulos para predicar el Evangelio. A través de un íntimo compañerismo con el Señor, los discípulos recibirían una comisión de predicar y una autoridad para sanar enfermedades y para echar fuera demonios. Jesús envió a sus discípulos a anunciar el reino de Dios (“y estableció a doce, para que estuviesen con él, y para enviarlos a predicar” Marcos 3:14. “Y saliendo, predicaban que los hombres se arrepintiesen” Mateo 6:12). La estrategia de Jesús para cumplir su misión fue enviar a sus discípulos de dos en dos. Para ese entonces, el entrenamiento de Jesús a los doce ya había llegado al punto de poder enviarlos a difundir su enseñanza.

Jesús capacitó a sus discípulos para la misión, tenían la habilidad, el poder de autoridad y el derecho para poder cumplir la misión... y que tuviesen autoridad para sanar enfermedades y para echar fuera demonios (Marcos 3:15).

Para obtener una correcta evaluación es necesario contar con una descripción de puestos la cual identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, los requisitos para cumplir el trabajo y su frecuencia o ámbito de ejecución. En la biblia se encuentra claramente una descripción que no solo se la da a sus discípulos sino a todos, la cual se encuentra en Marcos 16:15-18: “Y les dijo: Id por todo el mundo; y predicad el evangelio a toda criatura. El que creyere y fuere bautizado, será salvo; mas el que no creyere, será condenado. Y estas señales seguirán a los que creyeren: En mi nombre echarán fuera demonios; hablarán nuevas lenguas; quitarán serpientes,

y si bebieren con mortífera, no les dañará; sobre los enfermos pondrán sus manos y sanarán”.

Jesús claramente describe a los discípulos y a todos sus hijos el puesto y las tareas a realizar y la forma de ejecutar cada una de ellas.

En el momento que Jesús asciende a los cielos comienza el proceso del análisis de puesto en el que se ve desde el proceso de estudio, investigación e identificación de todos los componentes del puesto, desde tareas, responsabilidades y funciones hasta el establecimiento de los requisitos de capacidad que demanda su ejecución satisfactoria. Es decir, que se cumplan las tareas correctamente, así como menciona en Marcos 16:20 “Y ellos, saliendo, predicaron en todas partes, obrando con ellos el Señor, y confirmando la palabra con las señales que seguían. Amen”. Y la pregunta que queda por hacer es la siguiente: como adventistas del séptimo día ¿se estará cumpliendo con el proceso de análisis de puesto otorgado por el Señor? A menudo viviendo el día a día surgen problemas y dificultades que ponen a prueba la fe en Dios, las cuales se pueden traducir como las evaluaciones, los cuales se utilizan para poder conocer las aptitudes, fortalezas y debilidades que cada uno de sus futuros trabajadores posee.

Cuando de compromiso se trata, se referimos al vínculo de lealtad que existe de un empleado a una empresa. Jesús le pregunta a Pedro tres veces ¿me amas? (Juan 21:15-17). Pedro le dice que sí, Jesús le responde: Apacienta mis ovejas... con esto se ve que después de haberlo seleccionado para después capacitarlo, existe un

compromiso hacia la empresa que Dios había constituido: Pedro debía llevar el evangelio a todo el mundo. En Juan 21:24 se ve el resultado... "Este es aquel discípulo que da testimonio de estas cosas..., y sabemos que su testimonio es verdadero".

Otro momento donde se puede ver el compromiso de los apóstoles está en Hechos 2:1-11 Cuando llegó el día de Pentecostés, estaban todos unánimes juntos....

White (1994) menciona que en el día de Pentecostés, el Infinito se reveló a su iglesia mediante su poder. Por su Espíritu Santo, él bajó de las alturas del cielo como un fuerte e impetuoso viento que penetró en el aposento en que los discípulos estaban reunidos. Fue como si por siglos esta influencia hubiese sido retenida y el cielo se regocijase ahora de poder derramar sobre la iglesia las riquezas del poder del Espíritu. Bajo la influencia del Espíritu, las palabras de confesión y penitencia se mezclaron con cantos de agradecimiento por los pecados perdonados. Se oyeron palabras de acción de gracias y de profecía. Todo el cielo se prosternó para contemplar y adorar la sabiduría del incomparable e incomprensible amor. Asombrados, los discípulos exclamaron: En esto consiste el amor. (1 Juan 4:10). Ellos se apoderaron del don impartido. ¿Y cuál fue el resultado?- Miles fueron convertidos en un día. Es así como que en el tiempo de los apóstoles el llevar el evangelio es el compromiso que hasta en nuestros días como cristianos debemos predicar, como siervos de Dios comprometidos, él nunca nos desamparara Todo cuanto pidieréis al Padre en mi nombre, os lo dará. Hasta ahora nada habéis pedido en mi nombre: pedid y recibiréis, para que vuestro gozo sea cumplido (Juan 16: 23, 24).

El llamamiento, selección, capacitación así como el compromiso de los discípulos ofrecen un enorme estímulo y ejemplo para estos tiempos. Por todos lados hay

una gran necesidad, incluso en la casa, escuela, trabajo, etc. Dios, como gran administrador de los recursos humanos capacita para terminar la obra del evangelio, cada uno de sus hijos es una pieza importante para el cumplimiento de dicho objetivo.

Mientras más capacitados, más comprometidos, es decir, el estar empapándose de las cosas divinas ayuda a ir conociendo a Jesús poco a poco y se empieza a compartir el mensaje de salvación con quienes no lo conocen, he ahí el objetivo de la empresa que Dios constituyó, y que hasta estos días sigue en pie con la ayuda del Espíritu Santo así como en el pentecostés sus hijos son henchidos del Espíritu.

Dios en su infinito amor diseñó una evaluación o medio para que cada uno de sus hijos se evalúe y cumpla con su trabajo, dicho diseño está en la “BIBLIA”, con ella se pueden realizar evaluaciones periódicas que ayudan a ver lo que en realidad se tiene y poner a prueba su fe para poder tener un buen rendimiento hasta que Cristo venga por segunda vez y diga: “ Bien, buen siervo y fiel; sobre poco has sido fiel sobre mucho te pondré: entra en el gozo de tu Señor” (Mateo 25:23).

### **Organización del estudio**

La organización de esta investigación consta de los siguientes capítulos:

El Capítulo I describió la dimensión del problema a través de antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, realizó las definiciones de los términos a utilizar; también expusieron las hipótesis de la investigación, así como los objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

El Capítulo II contiene el marco teórico, donde se presentó y analizó la bibliografía de los conceptos de las variables el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el grado de compromiso laboral desde la perspectiva de diferentes autores, así como la importancia que estas dos variables tienen en el área de trabajo y las dimensiones utilizadas por cada constructo. Asimismo, el capítulo presenta las distintas técnicas por medio de las cuales es posible evaluar el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el grado de compromiso laboral.

En el Capítulo III se describió el método que se utilizó en este estudio, se mencionó la población y la muestra, así como el proceso mediante el cual se construyeron los instrumentos utilizados. Se incluyó además la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis, así como las pruebas estadísticas a usar.

El Capítulo IV diseñó la descripción demográfica de la muestra, las respuestas a las pruebas de hipótesis nulas y las respuestas a las preguntas complementarias.

Finalmente, el Capítulo V planteó las conclusiones y la discusión derivada de éstas; también las recomendaciones para directivos y futuras investigaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Introducción**

Esta investigación pretendió determinar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.

El actual capítulo presenta un análisis de la literatura donde diversos autores son citados sobre los temas de administración de recursos humanos y compromiso laboral; la importancia que estas dos variables tienen en el área de trabajo y las dimensiones utilizadas por cada constructo. Asimismo, el capítulo presenta las distintas técnicas por medio de las cuales es posible evaluar, tanto el grado de calidad de recursos humanos, como el compromiso laboral de los empleados.

#### **Recursos humanos**

Esta sección contiene información sobre la importancia de los empleados, importancia de la administración de recursos humanos y el proceso de la administración de recursos humanos.

##### **Importancia de los empleados**

Rodríguez Valencia (2007) dice que la función de personal dirige su atención al



reconocimiento de los problemas administrativos relacionados con los recursos humanos y subraya la efectividad del personal en sus trabajos como la clave del éxito administrativo.

Actualmente los recursos humanos se consideran un activo, fuente de ventaja competitiva para la empresa. Una manera de aprovechar lo mejor posible este recurso es mediante la gestión por competencias. Las competencias son los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, etc., que hacen que el desarrollo de ciertas tareas y actividades, así como el logro de determinados resultados, sean sobresalientes, según Canos Daros (2008).

#### Importancia de la administración de recursos humanos

Una empresa cuenta con diversos tipos de recursos que le permiten funcionar óptimamente y alcanzar sus metas propuestas, el que está conformado por los empleados, trabajadores, colaboradores y demás personas que integran una organización, siendo entonces el departamento de personal o departamento de recursos humanos el área de la empresa que se dedica a organizar, desarrollar y poner en funcionamiento a estas personas, para conseguir en forma eficiente y eficaz los objetivos de la organización, utilizando para ello una serie de funciones y actividades, como es la selección, contratación, formación, empleo y retención de los trabajadores, según Montes Alonso y González Rodríguez (2010).

Daft y Marcic (2006) mencionan que la administración de recursos humanos diseña estrategias que garantizan una fuerza de trabajo con conocimientos y habilidades superiores, esto quiere decir que lleva a cabo el mejor reclutamiento para encontrar

el mejor talento, mejorar las habilidades y los conocimientos con programas de capacitación y oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Rodríguez Valencia (2007) menciona que una organización necesita personal de nivel operativo y de apoyo, así como de nivel administrativo y directivo para realizar una gama de actividades, es por esto que el trabajo del departamento de recursos humanos es tan importante, pues el éxito de la organización depende de qué tan eficaz sea éste, para dotarlo de personal competente.

Fred (2003) señala que las actividades de recursos humanos desempeñan un papel importante en los esfuerzos de la implementación de la estrategia y, por este motivo, los gerentes de recursos humanos participan de manera más activa en el proceso de dirección estratégica.

Considerando que el capital humano es uno de los elementos vitales en la transformación y el crecimiento de una empresa (Alba, 2012, Kirkland, 2009), es importante conocer la influencia que tienen las diversas prácticas administrativas y procesos en el desarrollo y crecimiento de una empresa (King-Kauanui, Ngoc y Ashley-Cotleur, 2006).

#### Proceso de la administración de recursos humanos

Robbins (2005) menciona sobre el proceso de las actividades del proceso de la gerencia de recursos humanos, y dice que son las actividades necesarias para proveer personal a la organización y mantener un nivel alto de desempeño de los empleados.

## **Planeación**

Gonzales García y Olivares Orozco (2005) definen la planeación como el proceso organizacional para determinar en forma sistemática la previsión y demanda de empleados que serán necesarios, lo que permite al departamento de personal planear sus labores de reclutamiento, selección y capacitación, entre otras.

Según Gómez-Mejía, Balkin y Cardy (2001), la planificación de recursos humanos es el proceso que sigue una organización para asegurarse de que tiene el número y el tipo correcto de personas para acometer su *outputs* u objetivos y el desarrollo de una visión sobre dónde quiere estar la compañía y cómo puede emplear los recursos humanos para conseguirla.

Mondy y Noe (2010) dicen que es el proceso que consiste en revisar sistemáticamente las necesidades de recursos humanos para garantizar que el número requerido de empleados, con las habilidades requeridas esté disponible cuando y donde se necesite.

Hernández y Rodríguez (2002) definen la planeación como la formulación de la estrategia para lograr los objetivos y la misión de la empresa a través de los métodos, procesos o procedimientos de trabajo y el tiempo en el que deben ejecutarse (a) el cálculo de los recursos humanos que se utilizarán (presupuestos) para generar los productos y/o servicios de la misma (b) y su desarrollo armónico de largo plazo en ambientes cada vez más competitivos.

## **Reclutamiento**

Nebot López (1999) dice que el reclutamiento de personal es una acción dinámica que, sin seguir un procedimiento determinado, trata de buscar al candidato idóneo para un puesto de trabajo.

Werther y Davis (2000) mencionan que para encontrar solicitantes idóneos para los puestos disponibles, los especialistas en recursos humanos deben conocer los requisitos de cada posición de trabajo, estos requisitos deben ser específicos para que permitan a los especialistas proceder al reclutamiento de personas que tengan los conocimientos, experiencias y habilidades necesarias.

Alles (2000) define que el reclutamiento de personal es el conjunto de procedimientos orientados a atraer e identificar candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo. Se obtiene así un conjunto de solicitantes, del cual saldrán independientemente del reclutamiento y se seleccionará después a los nuevos empleados.

En un mundo de cambios vertiginosos y turbulentos, donde la adaptación al mercado, la innovación, la velocidad y el aprendizaje van a ser continuos y vitales, es imprescindible que las organizaciones sean inteligentes, ágiles y flexibles para mantenerse contextualmente competitivas. No se trata de reclutar, seleccionar y contratar a una multitud de superdotados, sino de hacer que el conjunto funcione sinérgica e inteligentemente. Por decirlo con una frase sentenciosa: “se trata de conseguir que un grupo de personas no extraordinarias produzcan resultados extraordinarios” (Jericó, 2001, pág. 40).

Robbins (2004) define al reclutamiento como el proceso que consiste en ubicar, identificar y atraer candidatos capaces.

Ivancevich (2005) menciona que el reclutamiento consiste en las actividades de la empresa que tienen que ver con el número y el tipo de solicitantes que piden un trabajo y si aceptan el trabajo que se les ofrece.

Castillo Aponte (2006) indica que el reclutamiento de personal se basa en las previsiones de la planeación de la fuerza laboral y tienen su origen en la requisición de personal, la cual debe contener información sobre la cantidad y la calidad de los trabajadores necesarios en un momento determinado.

Delgado González y Ena Ventura (2008) declaran que el reclutamiento consiste en informar sobre la oferta de empleo de la empresa con la finalidad de conseguir un número considerable de candidatos que puedan tomar parte del proceso de selección.

García Ramos y Yagüez Insa (2007) mencionan que el reclutamiento es toda serie de actividades dirigidas a atraer la atención de candidatos cualificados con objeto de ocupar los puestos de una organización, esto quiere decir que trata de conseguir una cantidad suficiente de candidatos sobre los que posteriormente se realizará el proceso de selección.

Bohlander y Snell (2008) dicen que el reclutamiento es el proceso para localizar a las personas que podrían unirse a una organización y animarlos a solicitar las vacantes de trabajo disponibles o esperadas, durante este proceso se proporciona a los candidatos toda la información acerca de las calificaciones requeridas para desempeñar el puesto, así como respecto a las oportunidades de carrera profesional que la organización puede ofrecerles.

Mondy y Noe (2010) explican que el reclutamiento es el proceso para atraer a los individuos en el momento oportuno, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles en una organización.

### *Estrategias del proceso de reclutamiento*

Griffin y Ebert (2005) mencionan las siguientes estrategias básicas:

1. Reclutamiento externo: los candidatos pertenecen al exterior de la empresa y para contactarlos se puede utilizar los anuncios en empresas o páginas web de la empresa, agencia de colocación y centros de formación. La primera ventaja del reclutamiento externo es que descansa en la introducción de nuevas aportaciones a la empresa, nuevos puntos de vista, opiniones, que pueden enriquecer a la empresa.

2. Reclutamiento interno: visualiza la búsqueda de candidatos dentro de la propia empresa y destacan tres ventajas importantes como son (a) que el trabajo promovido tiene un reconocimiento sobre la empresa, normas y costumbres, (b) que resulta menos costoso que el reclutamiento externo y (c) que la persona promovida suele ser aceptada por sus nuevos colaboradores mejor que si llegara una de fuera, aunque esto no siempre es así.

### **Selección**

Para Maristany (2000), selección es el proceso de cobertura de una vacante, desde la decisión de cobertura hasta el ingreso e inducción de la persona.

Chiavenato (2000) establece que el proceso de selección no es un fin mismo, sino un medio para que la organización logre sus objetivos.

García Noya, Hierro Diez y Jiménez Bozal (2001) dicen que la selección de personal es un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda adecuada e integración del candidato más calificado para cubrir un puesto dentro de la organización.

El proceso de selección consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser contratados. El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes. La selección de personal ha tenido una evolución muy rápida, forzada por la dificultad de acceder a recursos humanos cualificados escasos y a la utilización de modelos muy variados, buscando habilidades actuales más que potencial futuro, poniendo un mayor énfasis al perfil psicográfico, es decir cómo piensa, siente y vive (Casado, 2003).

Ansorena (2003) afirma que la selección de personal consiste en elegir a una persona para un puesto de trabajo con un determinado perfil, susceptible de ser definido mediante medidas que permitan ser comparadas con las cualidades del candidato, además de completar el perfil profesional de los candidatos, los requerimientos del puesto de trabajo y la cultura organizacional para que la selección garantice el desempeño correcto del puesto y reduzca el riesgo que conlleve incorporar a nuevas personas a la empresa.

Ya que existe una tendencia en el proceso de selección de personal a valorar principalmente los conocimientos específicos del área expuesta en el currículum que los candidatos hacen llegar a las organizaciones. Los siguientes aspectos, será valorar en cada postulante, mediante pruebas psicotécnicas, médicas, físicas, información

contenida en su currículum vitae o durante una entrevista personal, los cuales serán de mayor o menor importancia en la selección, dependiendo del puesto a ocupar, comenta Lillo (2005).

González García y Olivares Orozco (2005) sostienen que selección es escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal así como la eficacia de la organización.

Mondy y Noe (2010) mencionan que la selección consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización en particular. Comienza comúnmente con la entrevista preliminar, después de la cual la empresa rechaza a los candidatos poco calificados. A continuación, los solicitantes llenan la solicitud de empleo de la empresa. Después, avanzan a través de una serie de pruebas de selección, o una o más entrevistas y verificaciones de referencias y antecedentes. El gerente de contratación ofrece el empleo al candidato mejor calificado, sujeto a la aprobación de un examen médico.

Rodríguez Valencia (2007) indica que el proceso de selección comienza cuando los candidatos solicitan un empleo y concluye cuando se decide a quién se va a contratar. Con la selección de personal la empresa intenta solucionar dos problemas básicos: la adecuación de las personas al puesto y la eficiencia de las personas en el puesto.

Porret (2008) afirma que actualmente todas las organizaciones viven en un constante proceso de transformación que afecta también al personal de la empresa, ésta



sufre frecuentes modificaciones, lo que genera la necesidad de proveer en forma permanente nuevos empleados. Por tanto, es conveniente que la empresa tenga siempre abierto un proceso de reclutamiento y de selección de recursos humanos para el mantenimiento de su personal.

Montes Alonso y González Rodríguez (2010) proponen que el proceso de selección de personal es un procedimiento que tiene como finalidad dotar a la organización del personal adecuado, garantizando el desempeño correcto del puesto y reduciendo el riesgo que supone incorporar a nuevas personas a la empresa, tratando además de reducir la subjetividad apoyando las decisiones en factores medibles y comparables.

Hernández Sánchez (2012) señaló que la selección de personal hoy en día es un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa.

## **Contratación**

Cohen (1991) dice que la contratación o el empleo de personal hace referencia a la determinación de las necesidades inmediatas de plantilla en una empresa, a la búsqueda o selección de candidatos para los diferentes puestos de trabajo y su formación.

Gómez-Mejía et al. (2001) explican que la contratación es una promesa legalmente vinculada entre dos o más partes competentes.

El artículo 386 de la Ley Federal del Trabajo define al contrato colectivo como

El convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto se establecer las condiciones según cuales debe presentarse el trabajo en una o más empresas establecidas (Cámara de Diputados, 2013).

Montoya Melgar (2003) menciona que el contrato es un negocio jurídico bilateral que tiene por finalidad la creación de una relación jurídica laboral constituida por el cambio continuo entre una prestación de trabajo dependiente y por cuenta ajena y una prestación laboral.

Mondy y Noe (2010) dicen que el contrato social es la serie de reglas y supuestos escritos y no escritos sobre las relaciones aceptables entre los diversos elementos de la sociedad. Una gran parte del contrato social está implicado en las costumbres de la sociedad.

Lacalle Salmerón (2011) cita que es un acuerdo verbal o escrito por el que una persona, el trabajador presta sus servicios voluntarios por cuenta de otra persona, el empresario, bajo su dirección a cambio de una retribución.

## **Capacitación**

Meister (2000) dice que para ser efectiva, la capacitación debe mantener una presencia confiable y constante. Los empleados deben contar con la posibilidad de disponer de un soporte sistemático, no de intentos de rescate que se hacen cuando la situación apremia. En otras palabras, antes de que un evento que ocurre una sola vez, la capacitación debe ser un proceso continuo.

Dessler (2001) habla de la capacitación en la práctica como una herramienta de propiciar que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña.

Silíceo Aguilar (2001) afirma que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Por su parte, Torres Ordoñez (2000) menciona que la capacitación no es una actividad que genera gastos, sino es una inversión que agrega valor, además indica que el desarrollo y aplicación de competencias es el motor que desencadena la creación de valor tanto para el negocio como para las personas.

Muchas veces se vuelve un gasto cuando las organizaciones incurren en capacitar a ciertas personas para que se desempeñen favorable y adecuadamente en sus puestos. Estos gastos, se verían truncados si estas personas después de que realizaron este entrenamiento o después de un tiempo de adaptación a su puesto, abandonaran la organización. Se tendría que volver a seleccionar y/o capacitar a otra persona para que realice la función que dejó vacante el individuo que abandonó la organización y nuevamente tendrían que realizarse gastos económicos y de tiempo (Quiroga Aquinchay, 2007).

Hellriegel y Slocum (2004) comentan que la capacitación se refiere a actividades que ayuden a los empleados a superar limitaciones y mejorar el desempeño en sus actividades actuales.

Reyes Ponce (2005) destaca la importancia de la inducción, que comprende dos partes importantes:

1. La inducción general a la empresa suele llevarse a cabo en el departamento de personal. Se hace firmar al solicitante el contrato de trabajo respectivo, se hacen

las anotaciones necesarias en los registros valiéndose sobre todo del manual del empleado, donde se encuentra resumidas las políticas de la empresa en relación al personal, la indicación de los datos que al trabajador interesan sobre la historia de la organización, etc. Suele terminar con el recorrido por la planta, presentación personal con los primeros jefes que ha de tratar y finalmente, con su jefe inmediato.

2. En su departamento o sección: se hará la explicación detallada de su trabajo, a base de la descripción del puesto correspondiente y la presentación de sus compañeros de trabajo y se le explicarán detalladamente las funciones y beneficios que le otorga la empresa.

Alles (2006) expresa que la capacitación se entiende que son actividades estructuradas, generalmente bajo la forma de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados. Por lo tanto, debe ser una transmisión de conocimientos y habilidades: organizada, planificada y evaluable.

La Cámara de Diputados (2013) en el artículo 153-A, de la Ley federal del Trabajo, afirma que la capacitación y adiestramiento deberán tener por objeto: I. actualizar y perfeccionar los conocimientos del trabajador en sus actividades; así como proporcionarle información sobre aplicación de nueva tecnología en ella; II: preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; III: prevenir riesgos de trabajo; IV: incrementar la productividad, y V: en general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Koontz y Weihrich (2007) mencionan que la capacitación en el puesto es un proceso que no termina nunca, la capacitación requiere tiempo, pero si se hace bien, ahorrará tiempo y dinero y prevendrá errores costosos de los subordinados; así, a la

larga, beneficiará a todos: el superior, los subordinados y la empresa.

La capacitación a todos los niveles, constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización. El costo de la capacitación y el desarrollo es sumamente alto cuando se considera en términos del presupuesto en la organización, que al final de cierto tiempo es una inversión, considera Werther (2007).

Marx (2009) menciona que la capacitación es una actividad organizacional, una práctica continúa y común en las organizaciones. Una herramienta de la administración que corresponde a exigencias externas provenientes del medio ambiente organizacional y que se vincula directamente con diversos actores y áreas al interior de una organización.

Mondy y Noe (2010) explican que la capacitación y el desarrollo constituyen la parte central de un esfuerzo continuo para mejorar la competencia de los empleados y el desempeño organizacional, y a su vez brinda a los aprendices el conocimiento y habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales.

## **Evaluación**

De acuerdo con Gómez-Mejía et al. (2001) afirma que la evaluación de desempeño consiste en la identificación, medición y gestión del rendimiento humano en las empresas.

Para Sastre y Aguilar (2004), la evaluación del desempeño es aquel proceso sistemático y estructurado, de seguimiento de la labor profesional del empleado, para valorar su actuación y los resultados logrados en el desempeño de su cargo.

Rodríguez Serrano (2004) define la evaluación como el proceso de valor de eficiencia con la que un empleado ejecuta su trabajo en un periodo determinado de tiempo.

Dolan, Vale, Jackson y Schuler (2007) mencionan que la evaluación del rendimiento es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y si podría mejorar su rendimiento futuro.

Bohlander y Snell (2008) puntualizan que es el proceso que realiza un supervisor a un subordinado por lo general una vez por año, que es diseñado para ayudar a los empleados a entender sus funciones, objetivos, expectativas y éxito en el desempeño.

Sánchez y Bustamante (2008) señalan que las organizaciones necesitan conocer cómo están desempeñando sus labores los empleados, a fin de identificar quienes efectivamente agregan valor y quiénes no. Para esto se lleva a cabo a evaluación del desempeño, en donde es posible asignar calificaciones a los empleados, para que de esta forma se pueda diferenciar entre empleados efectivos e inefectivos.

Lusthaus (2002) indica que el sistema de evaluación y recompensa debe ayudar a la organización a retener buenos empleados, motivar al personal, administrar el pago dentro de los límites de las reglamentaciones jurídicas, facilitar los objetivos estratégicos de la organización y apoyar el aprendizaje individual, el sistema de evaluación e incentivos es un componente clave del análisis de una organización y está relacionado con su desempeño general.

Puchol (2007) comenta que la evaluación es un procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionados y formulados de acuerdo con los más variados criterios. La evaluación tiene óptica histórica (hacia atrás) y prospectiva (hacia adelante), y pretende integrar en mayor grado los objetivos organizacionales con los individuos.

Dessler y Varela (2004) mencionan que la evaluación del desempeño se define como la valoración del desempeño actual o anterior de un trabajador en comparación con sus estándares. Existen por lo menos tres razones principales por las que los jefes evalúan el desempeño de sus subalternos: (a) las evaluaciones brindan información importante para tomar decisiones sobre ascensos y aumentos de salarios, (b) la evaluación permite al supervisor y al subalterno desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que se descubra, y reforzar aquello que se hace correcto y (c) las evaluaciones sirven para la provechosa planeación de la carrera, porque dan la oportunidad de revisar los objetivos profesionales del empleado a la luz de las fortalezas y las debilidades descubiertas.

Alles (2006) expresa que la evaluación permite descartar necesidades de capacitación, descubrir personas clave para la organización, descubrir qué colaborador desea hacer otra cosa y motivar a las personas a comunicarles un desempeño favorable e involucrarlas en los objetivos de la empresa.

## **Beneficios**

Hellriegel y Slocum (2004) sugieren que los beneficios para el empleado que

proporcionan las compañías por lo general incluyen algún seguro de salud, seguro de empleo y algunas contribuciones para el plan de retiro.

Fernández Sánchez (2010) explica que la compensación es uno de los beneficios que recibe el empleado (monetarias y/o en especie), que la empresa proporciona al trabajador por los servicios prestados. Así las organizaciones que desean atraer y retener a empleados competentes deben tener un sistema de compensación competitivo.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008) manifiestan que las recompensas al empleado deben ser oportunas, esto significa que debe entregarse poco después del trabajo bien hecho.

Alles (2006) declara que las remuneraciones deben estar intrincadamente relacionadas con el personal y su rendimiento y la visión y valores empresariales que respaldan su rendimiento.

Lazear y Gibbs (2011) hacen mención sobre algunas empresas, y dicen que también pueden ofrecer sus propios bienes y servicios a sus empleados con un costo inferior al de mercado si tiene algún exceso de capacidad de producción, esto lleva a que la empresa ofrece beneficios sociales en lugar de más salarios. Los beneficios sociales pueden tener un valor especialmente alto para los empleados o para la empresa en comparación de la población en general.

Mondy y Noe (2010) exponen que además de la organización, el mercado laboral y el puesto, los factores relacionados con el empleado también son fundamentales para determinar la equidad del pago. Estos factores incluyen el desempeño en el trabajo, la antigüedad, la experiencia, la membresía en la organización y el potencial.



## **Finiquitos**

López Baroni y Rodríguez Estacio (2005) declaran que el finiquito es el documento en el que se recoge la liquidación final de la relación laboral, cuando un trabajador termina su contrato de trabajo suele firmar un documento denominado finiquito en el que se recogen las cantidades que cobra, y una fórmula añadida que dice que ambas parte, trabajador y empresario, no se deben ya nada.

Cervantes (2013) afirma que el finiquito es el simple pago de prestaciones laborales que el patrón le debe al trabajador (si las hay).

Danés (2014) asevera que cuando la relación laboral finaliza, por cualquier motivo (despido objetivo, despido disciplinario, baja voluntaria, extinción por incumplimientos del empresario, etc.), la empresa está obligado a dar al trabajador una propuesta de liquidación de las cantidades que le debe, a esto se le llama finiquito, donde el empresario refleja las cantidades que a la fecha de finalizar el contrato se le debe al trabajador, de forma que al pagar esas cantidades queda saldado tanto para la empresa como para el trabajador y la relación laboral queda extinguida.

Alles (2006) asegura que toda relación laboral finaliza en algún momento: cuando una persona renuncia, cuando es desvinculada por decisión de su empleador y cuando llega el momento de la jubilación o retiro, estos tres casos tienen repercusión en la persona involucrada y en la organización, pero también requieren la atención del especialista en recursos humanos.

Toscani Giménez (2010) menciona que es la extinción del vínculo obligacional laboral que se plasma en este documento llamado finiquito al que se le otorga una doble función: por un lado es el documento en el que las partes manifiestan de forma

escrita que su relación de trabajo ha quedado extinguida y, por otro, llamado finiquito liquidación puede contener la liquidación o saldo resultante de aquel nexo laboral.

Lacalle Salmerón (2011) dicen que cuando finaliza el contrato de trabajo, la empresa debe proceder a realizar una liquidación de haberes con el trabajador, es decir, de deudas a cuantías devengadas y aun no percibidas por él. A esta liquidación se le llama finiquito.

González Acedo y Pérez Aroca (2011) enuncian que sea por el motivo que sea, el empresario deberá entregar al trabajador un documento de liquidación con las cantidades que se le deben hasta la fecha. El finiquito debe contener los siguientes puntos: (a) el salario correspondiente a los días trabajados y no cobrados del mes en curso, (b) la parte proporcional de las vacaciones no disfrutadas, (c) la parte proporcional que corresponda de los pagos extraordinarios y (d) la indemnización y/o salarios de tramitación si fueren correspondientes.

### **Compromiso laboral**

En esta sección se presenta y analiza la bibliografía relacionada a las teorías en las que se basa el constructo compromiso laboral. Así como la importancia del compromiso laboral, la manifestación del compromiso, cómo medir el compromiso e investigaciones sobre el compromiso.

#### **Importancia del compromiso laboral**

Amorós (2007) afirma que el compromiso de los trabajadores es de gran importancia, los trabajadores comparten una serie de creencias y actividades que identifican

con su trabajo, les interesa lo que realizan, participan de manera activa en lo que implica y además considera que su desempeño contribuye al éxito de la misma.

El compromiso organizacional puede convertirse en esa herramienta que permita analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con la organización. Si se logra conseguir que los trabajadores estén muy identificados e implicados con la organización en la que laboran, mayores serán la probabilidad de que permanezcan en ella, posibilitando el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas que, eventualmente, los conducirán hacia una organización más eficiente y eficaz menciona Bayona, Goñi y Madorrán (2000).

El compromiso organizacional o lealtad de los colaboradores es definido por Davis y Newstrom (2000) como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Dichos autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización porque han experimentado éxito personal en la empresa y porque en un grupo de colaboradores comprometidos.

Arciniega (2002) menciona que el compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

En otras palabras, el compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita, compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Alvarez de Mon et al. 2001).

De esta manera, el compromiso laboral es entendido como construcción social; construcción que según Marín (2001) señala la interrelación permanente entre las prácticas laborales que promueven, limitan o impiden las estructuras objetivas de poder y las configuraciones simbólicas que de ella hacen los actores sociales.

Harter, Schmidt y Hayes (2002) consideran que el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos y la satisfacción y entusiasmo por el trabajo.

El compromiso laboral ha cobrado importancia en las organizaciones, entre otras razones, debido al interés por entender qué retiene a los trabajadores en la organización. Igualmente, se han realizado estudios que asocian el compromiso laboral como predictor del desempeño; así mismo, lo relacionan con bajo ausentismo y altos resultados financieros (Conway, 2004).

Hellrigel y Slocum (2009) hacen mención sobre las personas que adoptan actitudes ante infinidad de cosas. Algunas de estas actitudes son más importantes que otras porque mantienen una relación más estrecha con el desempeño. Las actitudes de esperanza, satisfacción laboral y compromiso con la organización tienen especial importancia.

Muchos trabajadores mantienen expectativas donde la empresa corresponda al trabajo y esfuerzo realizado. Confiado en esta relación, el trabajador se empeña en corresponder a los beneficios de su empresa, de tal manera que no quede en deuda. Tomando en cuenta este vínculo del trabajador con la organización se expresa como lealtad y permanencia, aun teniendo mejores oportunidades en otra parte, refieren Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2011).

El modelo de compromiso organizacional de Caykoğlu, Egri, Havlovic y Bradley (2011) plantea cinco causas relativas al empoderamiento, como son la motivación, la identidad, la confianza, la ambigüedad y el conflicto, las cuales inciden sobre el compromiso a través de la satisfacción.

Meyer y Allen (1997) agruparon en tres grandes temas generales las diferentes dimensiones del compromiso organizacional afectivo. Las tres dimensiones del compromiso son las siguientes:

1. Compromiso afectivo: se refiere a la identificación de un empleado mediante el apego emocional, la identificación e implicación con las organizaciones.

2. Compromiso continuo: se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, revela el apego de carácter material que el empleado tiene con la empresa.

3. Compromiso normativo: revela los sentimientos de obligación del empleado de permanecer en la empresa, es igual al afectivo en cuanto a su naturaleza emocional y consiste en la experimentación por parte del empleado de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la empresa que actualmente labora.

#### Manifestación del compromiso laboral

Arciniega (2002) sostiene que existen evidencias de que las organizaciones cuyos integrantes poseen altos niveles de compromiso, son aquellas que registran altos niveles de desempeño y productividad y bajos índices de ausentismo.

Gómez Dacal (2006) identifica la existencia de factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, esos son la motivación interna, implicación en el puesto de trabajo, satisfacción laboral, satisfacción con el propio trabajo, satisfacción con la promoción, satisfacción con el sistema de superación y estrés.

Los empleados con elevado compromiso organizacional muestran actitudes más positivas hacia sus puestos de trabajo y son más propensos a redoblar sus esfuerzos y mejorar su rendimiento en comparación con otros compañeros dentro de la organización. A su vez, presentan menores intenciones de renunciar y tasas más bajas de ausentismo (Castro Solana, 2010).

Se tienen compromisos de diversa índole y según el estado de la persona (como padres de familia, hijos, trabajadores, estudiantes, etc.). Aun así, hay personas que esperan exista un contrato, una promesa o una ineludible consecuencia para saberse con un compromiso, como la celebración del matrimonio, la firma en el contrato de trabajo, el inscribirse en la escuela o el nuevo hijo que nacerá próximamente. El compromiso es un camino de doble vía entre empresa y trabajador. A la empresa le conviene el compromiso del trabajador y a éste ser convenientemente retribuido por ello. La empresa debe siempre tener en cuenta que el trabajador, antes del compromiso hacia la empresa que le contrata, tiene un compromiso con su profesión y su carrera (Jiménez, 2007).

Una persona comprometida es aquella que cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado, porque vive, piensa y sueña con sacar adelante

a su familia, su trabajo, su estudio y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra (Coens y Jenkins, 2001).

El compromiso laboral se refiere a la identidad afectiva, conductual y normativa de la persona con su organización (Peña, Cañoto y Santalla de Banderali, 2006).

Otra actitud al trabajo de interés es el compromiso con la organización. Como una actitud el compromiso con la organización representa la fuerza del involucramiento del empleado con la organización y su identificación con ella. Al igual que la satisfacción con el puesto, el compromiso tiene una fuerte relación con la rotación. Se asocian los altos niveles de compromiso con la organización entre la fuerza laboral con muchos resultados positivos, incluyendo una fuerte lealtad, alta productividad y bajo ausentismo (Hellriegel y Slocum, 2004).

Soto Roy (2008) dice que el compromiso se refleja en el deseo de querer permanecer a la empresa por un largo tiempo y la entrega de un esfuerzo adicional para hacer el trabajo.

Frías Fernández (2001) comenta que una de las exigencias principales del compromiso es la capacitación y el desarrollo de las personas, ello implica fundamentalmente, el estímulo y desarrollo de las capacidades de los trabajadores para lograr los objetivos de la calidad y los resultados globales.

Dave (2000) menciona que el compromiso de los empleados se refleja en la forma como los empleados se relacionan entre sí, en muchos casos las presiones competitivas que se ejercen sobre los empleados reducen el compromiso en vez de aumentarlo.

Muchinsky (2002) dice que el compromiso de los empleados abarca más allá de la propiedad de la empresa por parte de los empleados, los planes de reparto de utilidades, los equipos de trabajo autogestionados y la administración de la calidad total, los empleados expresan actitudes positivas hacia algunas innovaciones (grupos de trabajo autogestionado), pero esas actitudes son propias de la innovación y no se extrapolan a las demás actitudes “nosotros/ellos” y al clima de las relaciones industriales.

Peralta Gómez, Santofimio y Segura (2007) hacen mención sobre cómo se manifiesta el compromiso de los empleados desde tres puntos de vista. Con respecto a la lealtad, la mayoría de los trabajadores se muestran dispuestos a involucrarse en el proyecto de la empresa y cumplir los compromisos que se le demanden; con respecto a la eficiencia, la empresa espera que los empleados manifiesten compromiso cumpliendo con las tareas y funciones asignadas, y el tercero es con respecto al reconocimiento, se encuentra la expectativa de los trabajadores por ser tenidos en cuenta como personas y para poder ascender.

Aamondt (2010) indica que las personas que disfrutan trabajar con sus supervisores y compañeros estarán más satisfechos con sus empleos, todos hemos tenido compañeros y supervisores que hacen agradable el tiempo en el trabajo, esto quiere decir que la satisfacción con los supervisores y compañeros están relacionados con el compromiso de equipo y el organizacional y da mayor productividad, menos deseos de dejar la organización y mayor disposición de ayudar.



## Cómo medir el compromiso laboral

Stoner, Frema y Gilbert (1996) mencionan que se puede realizar encuestas, por medio de entrevistas y cuestionarios, para averiguar las respuestas a la pregunta ¿qué tan comprometidos están los empleados con su trabajo y su organización? Además, se puede obtener información de los archivos personales en cuanto a la separación voluntaria, el ausentismo y las quejas.

Dave (2000) indica que el capital intelectual debe tener tanto competencia como compromiso, la competencia y el compromiso pueden medirse en la firma, en la unidad o en el nivel individual.

Whetten y Cameron (2005) sugieren que la motivación representa el deseo y compromiso de un empleado para desempeñarse y se manifiesta en un esfuerzo relacionado con el trabajo.

Un profesional está comprometido si le apasiona su trabajo, no tiene intención de dejar la empresa y se siente motivado (Montse, 2009).

## Investigaciones sobre compromiso laboral

Edel Navarro y García Santillán (2007) realizaron una investigación quienes concluyen en que la relación entre clima y compromiso organizacional no contiene un impacto significativo en la actitud de compromiso de los docentes en relación con los factores como (a) el apoyo del superior inmediato, (b) la claridad del rol, (c) la contribución personal, (d) el reconocimiento, (e) la expresión de los propios sentimientos y (f) el trabajo como reto.

Loli Pineda (2006) quien realizó un estudio donde intenta conocer el compromiso organizacional de los trabajadores no docentes de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas en una muestra de 205 personas de un total de 20 facultades. Los resultados arrojan una tendencia favorable de los trabajadores hacia el compromiso organizacional y el análisis de los factores indica correlación muy significativa y positiva entre satisfacción general con el trabajo y compromiso con el mismo, compromiso afectivo, jerarquía del puesto y sentimiento de permanencia; mientras que la relación entre el primero y el compromiso de conveniencia es muy significativa pero negativa. Igual ocurre entre el compromiso con el trabajo y compromiso de conveniencia. Si existe una asociación muy significativa y positiva entre el compromiso con el trabajo y el compromiso afectivo, sentimiento de permanencia y jerarquía del puesto. Entre tanto, las variables demográficas respecto al compromiso organizacional no arroja ninguna relación; pero un análisis separado por cada uno de los factores del compromiso organizacional permite encontrar relación importante con educación, puesto, antigüedad en la universidad y antigüedad en el puesto actual. Las demás variables demográficas como sexo, edad, condiciones laborales, estado civil y número de trabajadores, si bien muestran tendencias de compromiso, en algunos casos no son variables estadísticamente diferenciadoras.

Córdova Pirela (2005) investigo el compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal; puesto que en Venezuela (país en el que se realizó la investigación) también existen las famosas, “Services”, que son empresas que actúan como intermediarios entre las empresas contratantes y los trabajadores. Aquí los resultados señalan que la empresa usuaria o simplemente el lugar

donde los trabajadores prestan su servicio es la portadora del compromiso de los empleados. Esto demuestra que las relaciones sociales y el quehacer cotidiano que se desarrolla en el centro laboral tiene gran peso a diferencia de aspectos administrativos o económicos que están a cargo de la "Service".

Ramos Madrigal (2005) realizó una investigación sobre el compromiso organizacional y el desempeño docente, sugiere que juegan un papel preponderante. El primero, para contar con una persona que quiera, sienta y ame el seguir trabajando en y para la organización. Y el segundo, porque la calidad total y la excelencia forman parte del nuevo lenguaje en las universidades, aspectos en donde se requiere de un buen desempeño. En dicha investigación se encontró una relación positiva entre el compromiso organizacional y desempeño de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima. También, el estudio arrojó un compromiso organizacional de nivel medio. Para medir el grado y tipo de compromiso organizacional se adoptó el modelo de Allen y Meyer. Para medir el desempeño, se aplicó la cédula que utiliza la Universidad de Colima y dos juegos de examen.

Zamora Poblete (2009) realizó una interesante investigación respecto a los compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación de permanencia en sus escuelas. Los compromisos organizacionales se ponderan utilizando el modelo multidimensional propuesto por Allen y Meyer, y Meyer, Allen y Smith. Este modelo caracteriza tres tipos de compromisos: afectivo, continuo y normativo. Mediante técnica de regresión logística se identifica el poder explicativo de cada compromiso en la intención de permanencia de los profesores en sus establecimientos. Así mismo, se comparan diversas combinaciones entre los compromisos con el propósito de ubicar

el modelo más explicativo. Además, se examinan las diferencias entre establecimientos públicos y establecimientos privados particulares. La muestra está constituida por 539 profesores de enseñanza básica de Santiago de Chile. En términos generales, los resultados indican que el compromiso afectivo explica en mejor medida la intención de permanencia. No obstante, para un mejor ajuste se requiere integrar aspectos normativos a la dimensión afectiva. Por otra parte, se distingue que el compromiso calculativo es relevante, aunque su poder explicativo es significativamente menor que el afectivo.

Cabrera Lazarini y Urbiola Solís (2012) hicieron una investigación sobre el compromiso organizacional y estrés ocupacional, en una empresa de venta de gas LP en Costa Rica, con una población conformada por 281 trabajadores. Los instrumentos aplicados fueron sobre el compromiso organizacional a una escala tipo Likert de siete puntos y sobre el estrés se aplicó un instrumento con una escala de tipo Likert de cinco puntos. Los resultados evidenciaron que tanto el índice de tensión relacionada al trabajo como el cuestionario de compromiso organizacional tienen consistencia interna.

Betanzos Díaz y Paz Rodríguez (2007) investigaron sobre el análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal, en una empresa de telecomunicaciones, con una población de 369 empleados, el instrumento se diseñó con un banco de reactivos de cada una de las áreas determinadas como variables del compromiso organizacional. Los resultados fueron que el trabajador se identifica y extiende una liga afectiva con la organización, con sus metas y desea seguir siendo miembro de ésta.

Un estudio (Ríos Manríquez, Téllez Ramírez y Ferrer Guerra, 2010) realizado sobre el *empowerment* (habilitar, conceder, permitir una iniciativa a cierta persona para

actuar por sí misma y propiciar la iniciativa en otros) y compromiso organizacional, esta investigación establece el nivel de influencia del *empowerment* que experimentan los colaboradores con respecto al compromiso hacia la organización para la cual laboran. Se utiliza como referencia un modelo generado con base en la descripción del *empowerment* en cuatro dimensiones: significado, competencia, autodeterminación e impacto. El del compromiso organizacional en tres, compromiso continuo, normativo y afectivo. Para validar el modelo propuesto, a partir de los resultados obtenidos en otros países, se administró una encuesta a 147 participantes de seis Pymes localizadas en el municipio de Celaya, Guanajuato, México. Las empresas pertenecen a sectores de servicios, comercio y producción. Los resultados confirman la hipótesis planteada en el sentido de que el *empowerment* es un predictor del compromiso organizacional; sin embargo, al analizar el impacto individual de cada una de las dimensiones se observa que solo el compromiso afectivo tiene un impacto directo en las cuatro dimensiones planteado.

### **Administración de recursos humanos y compromiso laboral**

Gutiérrez Aragón (2013) menciona que la dirección de recursos humanos ha ido tomando importancia en las últimas décadas, debido al hecho de que la obtención de personal adecuado ayuda a hacer frente a un mercado cada vez más exigente y competitivo, es por ello que el equipo humano de cada empresa se constituye en el elemento clave sobre el cual se asienta el éxito o fracaso de la organización. Todo debe conseguirse mediante una eficiente gestión del personal y de las relaciones laborales, que se traduzca en una adecuada atracción y retención de los empleados con una

compensación competitiva y equidad interna, y que favorezca su motivación, integración, desarrollo y sobre todo un compromiso con la organización.

La competencia y la necesidad de ser capaz de responder, hacen que el compromiso del empleado se vuelva de máxima importancia. La función de recursos humanos desempeña un papel central en la empresa, para generar el compromiso de un empleado, haciendo coincidir las metas del empleado y de su compañía, de manera que los trabajadores ejecuten sus tareas como si fuera su propia compañía (Dessler y Varela, 2004).

Bernal (2009) afirma que es importante que la administración de recursos humanos implemente prácticas de liderazgo, que sean eficaces y fáciles de aprender para lograr, a través del desarrollo del talento en las organizaciones, un mayor involucramiento de los empleados, con un acompañamiento sistemático, orientador, acertado, donde se logre mediante diversos instrumentos y técnicas, incentivar a las personas que trabajan en la empresa a que contribuyan con su análisis y aportaciones a un mejor funcionamiento de la organización, generando un nivel de compromiso tal que los mantenga involucrados con un alto sentido de pertenencia a la empresa.

Render (2004) menciona que la administración de la calidad total (TQM) se refiere al énfasis que se pone en la calidad en toda la organización, desde el proveedor hasta el cliente. TQM destaca el compromiso de la administración para dirigir continuamente a toda la compañía hacia la excelencia en todos los aspectos de productos y servicios que son importantes a los clientes.

Bartstow Hernandez (2006) menciona que el fundamento de la administración en base al compromiso, es el trabajo en equipo, al trabajar en equipo cada miembro

tiene la oportunidad de compartir sus ideas y participar en la toma de decisiones, en vez de simplemente recibir órdenes, esto permite una administración participativa en la que las personas que llevan a cabo las acciones ayudan a planificarlas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Introducción**

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado del compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos.

Bajo este enfoque el presente capítulo expone la siguiente estructura: (a) tipo de investigación, (b) población, (c) muestra, (d) instrumento de medición, (e) hipótesis nula, (f) recolección de datos, (g) análisis de datos y (h) resumen.

#### **Tipo de investigación**

La investigación se clasifica como explicativa, cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal.

A continuación se describen los tipos de investigación de este estudio:

1. Explicativa: porque permitió determinar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos.

2. Cuantitativa: porque se usó la recolección de datos para probar hipótesis con base a la medición numérica y al análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.



3. Descriptiva: en ésta investigación se pudo medir el grado de la calidad de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral percibidos por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos.

4. De campo: porque la investigación se desarrolló en el lugar de trabajo de los empleados bajo sus actividades cotidianas.

5. Transversal: la medición de las variables se hizo una sola vez y se compararon diferentes grupos con base en algunas variables demográficas.

### **Población**

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010) indican que las poblaciones de estudio deben definirse claramente en torno a sus características de estudio, lugar y tiempo, además sugiere una muestra para cada grupo de estudio, limitada con precisión y claridad.

La población estuvo conformada por 145 empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos durante el 2015. Se incluyó a la fábrica de Alimentos Integronaturales, a la guardería Mis amiguitos y la Editorial Montemorelos.

### **Muestra**

Burns y Grove (2004) menciona que una muestra es un subconjunto de la población que es seleccionado para un estudio en particular, y los miembros de la muestra son sujetos.

Bernal Torres (2006) define la muestra como la sección representativa que surge de la población del estudio sobre la cual se obtendrá la información para la investigación.

Grande Esteban y Abascal Fernández (2009) denominan muestra a una parte de las unidades que forma la población del estudio sobre la cual se obtendrán la formación para la investigación.

Para efectos de la investigación de decidió tomar a todos los empleados que se encontraron realizando sus tareas en cada área de trabajo, se repartieron 145 instrumentos de los cuales alcanzó una muestra total de 76 empleados que representan un 52.41% del total de la población que se encuentra laborando en el año 2015.

### **Instrumento de medición**

Un instrumento de medición es aquel que sirve para obtener los datos que se han observado y que representan los conceptos o variables que el investigador realmente tiene en mente; captar lo que realmente se quiere comprender (Gómez, 2006).

En esta sección se analizaron algunos conceptos en relación con los instrumentos bajo la siguiente estructura: (a) variables, (b) elaboración de instrumentos, (c) validez, (d) confiabilidad y (e) operacionalización de las variables.

### **Variables**

Babbie y Dávila Martínez (2000) fundamentan que una variable es un conjunto de atributos mutuamente excluyentes: género, edad y ocupación. Es posible describir los elementos de una población por sus atributos en determinada variable.

Grande Esteban y Abascal Fernández (2009) clasifican las variables como independientes y dependientes. Las independientes son aquellas que se controlan y se suponen causales, mientras que las dependientes son aquellas que tienen que responder ante las modificaciones de las variables independientes. En función al tipo de

variables que se pretende analizar y obtener información, se emplearán distintos instrumentos los cuales se comentan a continuación.

### **Variable dependiente**

Para la investigación se consideró como variable dependiente al grado de compromiso laboral.

### **Variables independientes**

Para la investigación se consideró como variables independientes al grado de calidad de la administración de recursos humanos, al género, al nivel académico, la empresa donde trabajan y la antigüedad en la empresa.

### **Elaboración del instrumento**

El instrumento según Hernández Sampieri et al. (2010, pág. 245) lo definen como un “conjunto de ítemes que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”.

Namakforoosh (2005) dice que dentro de la elaboración del cuestionario es necesario elegir el tipo de preguntas a realizar, el formato, el orden de las preguntas y la cantidad de preguntas las cuales deben reducirse a las estrictamente necesarias para satisfacer los objetivos de la investigación.

Para esta investigación se desarrollaron dos instrumentos: el primero, para medir el grado de calidad de la administración de recursos humanos; y el segundo para medir el grado de compromiso laboral.

El instrumento de calidad de la administración de recursos humanos fue elaborado (sin publicar) por Damián López González y Manuel Ramón Meza Escobar.

El instrumento de compromiso laboral fue elaborado por Amalia Méndez Cruz y Manuel Ramón Meza Escobar (tesis no publicada).

En la construcción de ambos instrumentos se han seguido las siguientes etapas:

1. En primera instancia se fijó el objetivo de la investigación, se seleccionaron los sujetos participantes y se seleccionaron las fuentes de información.

2. Se analizaron algunos instrumentos utilizados para el estudio de las áreas a investigar.

3. Se seleccionaron las dimensiones de cada una de las variables.

4. Cada una de las declaraciones fueron analizadas por el investigador y los asesores identificando aquellas que servirían para el estudio y eliminando las que tenían falta de claridad.

5. El siguiente paso fue la elaboración de todos los ítemes que constituirían el instrumento en cada una de las áreas seleccionadas.

6. Se evaluó claridad y pertinencia con expertos en cada uno de los constructos.

7. Se aplicaron pruebas piloto con poblaciones semejantes a la población de estudio.

8. Se evaluó la confiabilidad utilizando el método alfa de Cronbach.

9. El instrumento final consta de cuatro secciones. La primera sección corresponde a la descripción que se da al encuestado sobre el objetivo de la investigación y de algunas instrucciones generales para contestar el instrumento. La segunda sección está conformada por los descriptivos demográficos a los cuales se les da una serie de

opciones para únicamente marcar y agilizar su llenado. La tercera sección corresponde a la variable administración de recursos humanos, la cual consta de 20 reactivos, con siete niveles de respuesta: (1) pésimo(a), (2) muy malo(a), (3) malo(a), (4) regular, (5) bueno(a), (6) muy bueno(a) y (7) excelente. La cuarta sección corresponde a compromiso laboral, la cual consta también de 16 reactivos, con siete niveles de respuesta: (1) totalmente en desacuerdo, (2) muy en desacuerdo, (3) algo en desacuerdo, (4) indeciso, (5) algo de acuerdo, (6) muy de acuerdo y (7) totalmente de acuerdo.

El instrumento completo se muestra en el Apéndice A.

### Validez

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2010), la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

Para el desarrollo de la investigación el proceso de validez se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se realizó un estudio exhaustivo de la bibliografía relacionada con las variables a tratar.
2. Se hicieron consultas para cerciorarse de la existencia de instrumentos ya elaborados sobre los constructos en estudio.
3. Se construyeron los instrumentos en base al marco teórico y experiencia de los asesores.
4. Se hizo la evaluación por profesionales y asesores.
5. Se hizo una evaluación para revisión y corrección de los instrumentos por el asesor principal.

6. Fue aplicada una prueba piloto con la cual se midió la confiabilidad

### Confiabilidad

Silva Arciniega y Brain Calderón (2006) exponen que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Al realizar el análisis de confiabilidad, de acuerdo a la población muestreada se utilizó el método de alfa de Cronbach; el instrumento que pretendió medir el grado de calidad de la administración de recursos humanos s obtuvo un valor de .954 y de .924 para el instrumento que midió el grado de compromiso laboral percibido (ver Apéndice B). Se consideraron valores muy aceptables para el nivel de confiabilidad de los instrumentos y se procedió a utilizarlos.

### Operacionalización de las variables

Serrano González (2002) define a la operacionalización de las variables como el procedimiento de descomposición de las variables de tal forma que puedan ser medidas.

Rojas Soriano (2002) expone que la operacionalización de las variables permitirá diseñar los instrumentos para recopilar información que se utilizará en la prueba de las hipótesis. Además debe realizarse en conformidad con los lineamientos teóricos que sirvieron de base para plantear el problema y las hipótesis.

Tamayo y Tamayo (2004) menciona que en la operacionalización de las variables es necesario tener en cuenta dos factores de importancia: (a) la lógica y (b) el conocimiento. Sólo a partir de estos dos factores es posible operacionalizar; para el

factor conocimiento es necesario la reformulación pertinente, lo cual permite construir dimensiones e indicadores. Además indica que su importancia radica en que la información mínima necesaria para el análisis de una investigación proviene de la operacionalización de las variables, ya que los instrumentos de recolección de información se construyen a partir de las dimensiones e indicadores de la variable.

En la Tabla 1 se presenta la operacionalización de algunas de las variables, en la cual se incluye la definición conceptual, la definición instrumental y la definición operacional. La operacionalización completa se encuentra en el Apéndice C.

### **Hipótesis nulas**

Tomas-Sábado (2009) denomina hipótesis nula a aquella que se desea contrastar, se simboliza  $H_0$ . Nunca se considera probada, en el sentido que aunque los datos observados no puedan demostrar que es falsa, no puede ser demostrada más que estudiados todos los posibles elementos de la población, o todas las muestras posibles.

Esta sección contiene a las hipótesis nulas principales y complementarias

#### **Hipótesis nula principal**

$H_0$ . El grado de calidad de la administración de recursos humanos no es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

| Variables                | Definición conceptual   | Definición instrumental   | Definición operacional  |
|--------------------------|---|---|---|
| Género                   | Agrupación de individuos que tiene una o varias características en común.   | La variable género se midió de la siguiente manera:<br><input type="checkbox"/> Masculino<br><input type="checkbox"/> Femenino  | Esta variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = Masculino<br>2 = Femenino  |
| Nivel académico          | Distinción dada por alguna institución educativa.   | La variable nivel académico se midió de la siguiente manera:<br><input type="checkbox"/> Ninguno<br><input type="checkbox"/> Nivel básico<br><input type="checkbox"/> Preparatoria<br><input type="checkbox"/> Licenciatura<br><input type="checkbox"/> Postgrado | Esta variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = Ninguno<br>2 = Nivel básico<br>3 = Preparatoria<br>4 = Licenciatura<br>5 = Postgrado |
| Antigüedad en la empresa | Tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la misma unidad económica de trabajo. | Variable medida por la respuesta a: Antigüedad en la empresa:<br><input type="checkbox"/> 5 o menos<br><input type="checkbox"/> 6 a 10<br><input type="checkbox"/> 11 a 15<br><input type="checkbox"/> 16 o más   | La variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = 5 o menos<br>2 = 6 a 10<br>3 = 11 a 15<br>4 = 16 o más                                 |

Hipótesis nulas complementarias

Ho<sub>1</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.



Ho<sub>2</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

Ho<sub>3</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.

Ho<sub>4</sub>: No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

#### Operacionalización de hipótesis nulas

Rojas Soriano (2002) menciona que es necesario operacionalizar las hipótesis conceptuales con el fin de hacer descender el nivel de abstracción de las variables y poder manejar sus referentes empíricos.

Latorre Estrada (1996) dice que la operacionalización se refiere a la forma como se hace la transición entre la formulación de la hipótesis y su comprobación.

En la Tabla 2 se presenta la operacionalización de algunas de las hipótesis, en la cual se incluye las variables, el nivel de medición de cada variable y el tipo de prueba estadística utilizada. La operacionalización completa de las hipótesis se encuentra en el Apéndice D.

Tabla 2

*Operacionalización de hipótesis nulas*

| Hipótesis   | Variables   | Nivel de medición | Prueba estadística   |
|---|---|-------------------|--|
| El grado de calidad de la administración de recursos humanos no es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México. | Independiente:<br>A. Grado de calidad de la administración de recursos humanos. | A. Métrica        | Para la prueba de la hipótesis se usó la técnica de regresión lineal simple.<br><br>El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ |
|   | Dependiente:<br>B. Grado de compromiso laboral.                                 | B. Métrica        |  |

**Preguntas complementarias**

Algunas preguntas complementarias al problema principal fueron las siguientes:

1. ¿Cuál es el grado de calidad de la administración de recursos humanos del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?
2. ¿Cuál es el grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

**Recolección de datos**

El proceso que se siguió para la recolección de datos fue el siguiente:

1. Se solicitó autorización y ayuda en el departamento de Recursos Humanos en las empresas donde se aplicaron las encuestas.

2. Se entregaron los instrumentos a los jefes de departamentos y empleados y se les dio una breve explicación de cómo contestarla.

3. Se hicieron visitas, en los siguientes días, para recoger los instrumentos que se habían llenado.

4. Finalmente se procedió al conteo de las encuestas aplicadas y recogidas por el investigador.

### **Análisis de datos**

En la medida que se necesita garantizar la idoneidad de los instrumentos de evaluación, se procederá a realizar los análisis estadísticos respectivos que indiquen sus niveles de validez y confiabilidad.

En cuanto al análisis de los datos que se logren recoger, Grajales Guerra (2004) menciona, que dependerá directamente del tipo de variable con la que se trabaje.

Para fines de la presente investigación se seleccionó el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 17.0 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron. Las pruebas utilizadas en ésta investigación fueron: regresión lineal simple y análisis de varianza factorial.

### **Resumen**

El presente capítulo incluye los tipos de investigación (explicativa, cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal); de igual manera se consideró la población utilizada en el estudio, la muestra y las variables a investigar. Asimismo se presenta la

forma como se elaboraron los instrumentos y el proceso de validez y confiabilidad al que fueron sometidos. Además, incluye la operacionalización de las variables y de las hipótesis nulas. También incluye la manera en la cual fueron recolectados los datos y las pruebas o métodos utilizados para su análisis.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **Introducción**

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado del compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos.

La investigación se clasifica como explicativa, cuantitativa, descriptiva, de campo y transversal.

Las variables principales investigadas en este estudio fueron las siguientes: la calidad de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral. Las variables demográficas fueron las que siguen: género, nivel académico, empresa donde trabajan y antigüedad en la empresa.

El capítulo está dividido en las siguientes secciones: descripción demográfica de la muestra, pruebas de hipótesis nulas, respuestas a las preguntas complementarias y resumen del capítulo. Las hipótesis fueron probadas a un nivel de significación  $p \leq .05$ .

#### **Descripción demográfica de la muestra**

En esta sección se describen las características demográficas de los sujetos que participaron como muestra de este estudio. Los datos descriptivos comprenden

los siguientes: género, nivel académico, empresa donde trabajan y antigüedad en la empresa. La información estadística descriptiva se presenta en el Apéndice E.

#### Género

Los datos referidos al género de los 76 empleados que respondieron el instrumento fueron los siguientes: el 46.1% estuvo integrado por hombres y el 59.9% por mujeres, los datos se muestran en la Tabla 3.

#### Nivel académico

En la Tabla 4 se encuentra registrada la variable nivel académico. En ella se logra observar que 47.4 % representa al nivel de preparatoria ocupando el primer lugar, el segundo lugar lo ocupó el nivel básico y licenciatura con 23.7 %, ningún estudio y postgrado ocupó el tercer lugar con un 2.6 %.

#### Empresa donde trabaja

En la Tabla 5 de encuentran los datos referidos a la institución, se componen por 76 empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México, conformados de la siguiente manera: el 33.6% está integrado por empleados de Alimentos Integronaturales, el 25.0% estuvo integrado por Guardería Mis Amiguitos y el 43.4% estuvo integrado por empleados de la Editorial Montemorelos.

#### Antigüedad en la empresa

En la Tabla 6 se encuentra registrada la antigüedad en la empresa, se reflejó que el 55.3% tienen una antigüedad de 5 o menos años, el 22.4% tiene de 6 a 10 años,

el 6.6% tiene de 11 a 15 años y el 15.8% cuenta con 16 o más años de antigüedad en la empresa.

Tabla 3

*Género de los encuestados*

| Género    | Frecuencia | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Masculino | 35         | 46.1         |
| Femenino  | 41         | 59.9         |
| Totales   | 76         | 100.0        |

Tabla 4

*Nivel académico máximo*

| Nivel académico | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Ninguno         | 2          | 2.6        |
| Nivel Básico    | 18         | 23.7       |
| Preparatoria    | 36         | 47.4       |
| Licenciatura    | 18         | 23.7       |
| Postgrado       | 2          | 2.6        |
| Totales         | 76         | 100.0      |

Tabla 5

*Empresa donde trabaja*

| Empresa                    | Frecuencia | Porcentaje % |
|----------------------------|------------|--------------|
| Alimentos Integronaturales | 24         | 33.6         |
| Guardería mis amiguitos    | 19         | 25.0         |
| Editorial Montemorelos     | 33         | 43.4         |
| Totales                    | 76         | 100.0        |

Tabla 6

*Antigüedad en la empresa*

| Años           | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| 5 o menos años | 42         | 55.3       |
| 6 a 10 años    | 17         | 22.4       |
| 11 a 15 años   | 5          | 6.6        |
| 16 o más años  | 12         | 15.8       |
| Totales        | 76         | 100.0      |

**Pruebas de hipótesis nulas**

En esta sección se presentan las pruebas estadísticas de las cuatro hipótesis nulas formuladas para la investigación. Las tablas con los resultados de cada una de las pruebas hipótesis se encuentran en el Apéndice F.

Hipótesis nula principal

Ho. El grado de calidad de la administración de recursos humanos no es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.

Para el análisis de esta hipótesis se utilizó la técnica estadística de la regresión lineal simple; se consideró como variable independiente al grado de calidad de la administración de recursos humanos y como variable dependiente el grado de compromiso laboral.

Los resultados de este procedimiento fueron los siguientes: la variable predictor (calidad de la administración de recursos humanos) incluida en el análisis, explica



el 28.2% de la varianza de la variable dependiente (compromiso laboral), pues  $R^2$  *correctada* es igual a .282. El estadístico  $F$  que es igual a 30.52, contrasta la hipótesis nula de que el valor poblacional de  $R$  es 0. El valor del nivel crítico  $p$  igual a .000 indica que existe influencia significativa. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable calidad de la administración de recursos humanos es predictora del compromiso laboral. Con base en los resultados anteriores se rechazó la hipótesis nula.

Los coeficientes no estandarizados,  $B_k$ , arrojados por la técnica de regresión, fueron los siguientes:  $B_0 = 2.715$  y  $B_1 = .563$ . Con estos valores se construye la siguiente ecuación de regresión mínimo cuadrática:  $\text{compromiso laboral} = 2.715 + .563 \text{ administración recursos humanos}$ .

La administración de recursos humanos resultó ser una variable predictora *positiva y media* del compromiso laboral (beta estandarizada igual a .540 y  $p$  igual a .000).

#### Hipótesis nulas complementarias

A continuación se presentan las hipótesis complementarias de la presente investigación.

#### **Hipótesis nula 1**

No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el género y el

nivel académico. La variable dependiente es la calidad de la administración de recursos humanos. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .255 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente calidad de la administración de recursos humanos.

El resultado encontrado permitió retener la hipótesis nula.

### **Hipótesis nula 2**

No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

Para probar esta hipótesis se utilizó la técnica estadística análisis de varianza factorial. Se consideró como variable dependiente el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México. Las variables independientes fueron las siguientes: según la empresa y la antigüedad laboral.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .009 < .05$ ) muestra que el modelo explica una parte significativa de la variación observada en la variable dependiente (grado de calidad de la administración de recursos humanos).

Los resultados de este análisis ANOVA factorial muestran que la interacción de las variables empresa y tiempo de servicio hacen una diferencia significativa por lo que se decidió rechazar la hipótesis nula. Dado que la hipótesis nula fue rechazada se

evaluó el cumplimiento de supuesto de *Homocedasticidad* o igualdad de varianzas utilizando la prueba de *Levene*. El estadístico de *Levene* permite contrastar la hipótesis de que las varianzas poblacionales son iguales. Puesto que el nivel crítico (.416) fue mayor que .05, se decidió retener la hipótesis de igualdad de varianzas. Las varianzas de las variables empresa y antigüedad laboral son iguales.

Para saber qué media en concreto difiere de cuáles otras se utilizó el contraste denominado comparaciones múltiples *post hoc* o comparaciones *a posteriori*. Puesto que se asumieron varianzas poblacionales iguales se utilizó el método *Scheffe*. Se encontró que los promedios comparados que difirieron significativamente fueron Alimentos Integronaturales (4.31) y Guardería Mis Amiguitos (5.00).

### **Hipótesis nula 3**

No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son el género y el nivel académico. La variable dependiente es grado de compromiso laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .945 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de compromiso laboral.

El resultado encontrado permitió retener la hipótesis nula.

#### **Hipótesis nula 4**

No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral.

Las variables independientes consideradas en esta hipótesis son según la empresa y su antigüedad laboral. La variable dependiente es grado de compromiso laboral. Para analizar esta hipótesis se utilizó la prueba de análisis de varianza factorial.

El nivel crítico asociado al estadístico  $F$  ( $p = .437 > .05$ ) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente grado de compromiso laboral.

El resultado encontrado permitió retener la hipótesis nula.

#### **Preguntas complementarias**

En esta sección se mencionan las respuestas a las preguntas complementarias planteadas en el estudio. En el Apéndice G se encuentran las tablas correspondientes.

1. ¿Cuál es el grado de calidad de la administración de recursos humanos del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

Mediante el análisis de datos de los 76 participantes se obtuvo una media aritmética para la variable calidad de la administración de recursos humanos de 4.52. La desviación típica correspondió a .89.

Los empleados percibieron entre *regular* y *bueno* las acciones utilizadas para medir el constructo calidad de la administración de recursos humanos.

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos mejor evaluados en la calidad de la administración de recursos humanos percibido por los trabajadores del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México fueron los siguientes: (a) “La orientación a nuevos empleados sobre los reglamentos laborales” (4.92); (b) “La explicación a nuevos empleados de las normas de conducta esperada” (4.89); (c) “La claridad de la descripción de tareas de cada puesto” (4.82); (d) “La claridad de los estándares de desempeño esperados para cada puesto” (4.80) y (e) “La explicación a nuevos empleados de la descripción del puesto a desempeñar” (4.71).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en la calidad de la administración de recursos humanos autopercibido por los trabajadores del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México fueron los siguientes: (a) “La satisfacción de los empleados con el sistema salarial actual” (3.68); (b) “El proceso de promoción a ascensos de la organización” (4.11); (c) “Los métodos de divulgación de puestos vacantes” (4.19); (d) “La equidad del sistema salarial respecto al estado civil” (4.31) y (e) “La selección de varios candidatos a un empleo con base al perfil de cada puesto” (4.31).

2. ¿Cuál es grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

Mediante el análisis de datos de los 76 participantes se obtuvo una media aritmética para la variable compromiso laboral de 5.26. La desviación típica correspondió a .93. Los empleados expresaron estar *algo de acuerdo* con las acciones utilizadas para medir el constructo compromiso laboral.

Basado en la media aritmética ,se determinó que los aspectos mejor evaluados en el compromiso laboral autopercebido por los trabajadores del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México fueron los siguientes: (a) “Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.” (6.13); (b) “Me siento incómodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo” (5.92); (c) “Cumplo con agrado todos los reglamentos del trabajo” (5.76); (d) “Soy feliz con el trabajo que realizo” (5.67) y (e) “Estoy satisfecho(a) con mi trabajo” (5.63).

Basado en la media aritmética se determinó que los aspectos autoevaluados más bajos en compromiso laboral autopercebido por los trabajadores del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México fueron los siguientes: (a) “Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo” (4.02); (b) “Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico” (4.64); (c) “Perdería mucho si dejo esta empresa” (4.64); (d) “Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo” (4.72) y (e) “Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo” (5.13).

## **Resumen**

En este capítulo se presentaron los resultados de la investigación. Se hizo uso de los datos recolectados y fueron presentados en diferentes tablas las cuales muestran los datos demográficos obtenidos de la aplicación de las 76 encuestas así como las pruebas a las que se sometieron las hipótesis nulas y los resultados que se obtuvieron. También se dio respuesta a las preguntas complementarias del estudio.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **Introducción**

Esta investigación ha tenido como fin conocer si el grado de calidad de la administración de recursos humanos es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León. La investigación fue de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa, de campo y transversal.

Las variables a estudiar fueron las siguientes: (a) principales: el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral y (b) demográficas: género, nivel académico, la empresa donde trabajan y antigüedad en la empresa.

El documento está organizado en cinco capítulos:

En el Capítulo I se describió la dimensión del problema a través de antecedentes, investigaciones realizadas, planteamiento del problema, declaración del problema, se definieron los términos a utilizar; se expusieron las hipótesis de la investigación, así como los objetivos, justificación, limitaciones, delimitaciones, supuestos y marco filosófico.

El Capítulo II contiene el marco teórico, donde se presentó y analizó la bibliografía de los conceptos de las variables el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el grado de compromiso laboral desde la perspectiva de diferentes

autores, así como la importancia que estas dos variables tienen en el área de trabajo y las dimensiones utilizadas por cada constructo. Asimismo, el capítulo presentó las distintas técnicas por medio de las cuales es posible evaluar el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el grado de compromiso laboral.

El Capítulo III describió el método que se utilizó en este estudio, se mencionó la población y la muestra, así como el proceso mediante el cual se construyeron los instrumentos utilizados. Se incluyó además la operacionalización de las variables y la operacionalización de las hipótesis, así como las pruebas estadísticas a usar.

El Capítulo IV mostró los resultados obtenidos del instrumento aplicado a los empleados. Incluyó la respuesta a las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo V se presentaron las conclusiones a las que se llegó, así como la discusión presentada por el investigador. Al término de este, se presentan algunas recomendaciones para futuras investigaciones.

## **Conclusiones**

Esta sección contiene conclusiones sobre la declaración del problema, las hipótesis complementarias y las preguntas complementarias.

### **Sobre la declaración del problema**

La presente investigación tuvo como finalidad conocer si el grado de calidad de la administración de recursos humanos, ¿es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México?

Con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que existe una influencia positiva, significativa y en grado



medio de la calidad de la administración de recursos humanos sobre el compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos.

Si el personal de recursos humanos toma en cuenta que debe mantener o mejorar los procesos administrativos, como el de planeación, reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación, los empleados estarán más comprometidos con la empresa constituyéndose en una pieza importante para el cumplimiento de los objetivos (compromiso afectivo), permaneciendo en la organización (compromiso de continuidad) y cumpliendo con la normatividad de la empresa (compromiso normativo).

#### Sobre las hipótesis complementarias

En este apartado se presentan las conclusiones sobre las hipótesis complementarias.

#### **Recursos humanos, género y nivel académico**

Después de analizar la hipótesis, permitió conocer que las variables género y nivel académico, no tienen efecto significativo sobre la calidad de la administración de recursos humanos de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos. Es decir que tanto los hombres como las mujeres, al igual que los empleados sin estudios formales, como los de nivel básico, preparatoria, licenciatura y postgrado, tuvieron una percepción entre *regular* y *buena* sobre la administración de recursos humanos.

#### **Recursos humanos, empresa y antigüedad laboral**

El análisis estadístico a la hipótesis permitió mostrar que existe una diferencia

significativa en la administración de recursos humanos autoevaluado por los empleados según la empresa donde trabajan, es decir que la empresa Alimentos Integronaturales (*regular*) fue menor que la Guardería mis amiguitos (*bueno*). La variable antigüedad laboral no produjo un efecto significativo de diferencia en la administración de recursos humanos, es decir los grupos de antigüedad laboral (5 o menos años, de 6 a 10 años, de 11 a 15 años y de 16 a más años) tuvieron una percepción similar, entre *regular* y *bueno*.

### **Compromiso laboral, género y nivel académico**

Después de analizar la hipótesis, permitió conocer que la variable género y nivel académico, no tiene efecto significativo sobre el grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos. Es decir que tanto los hombres como las mujeres, al igual que los empleados sin estudios formales, como los de nivel básico, preparatoria, licenciatura y postgrado, tuvieron una percepción entre *regular* y *bueno* sobre el grado de compromiso laboral.

### **Compromiso laboral, empresa y antigüedad laboral**

Después de analizar la hipótesis permitió conocer que las variables según la empresa y antigüedad laboral, no tiene efecto significativo sobre el grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos. Es decir que tanto las empresas (Alimentos Integronaturales, Guardería Mis Amiguitos y la Editorial Montemorelos) y los grupos de antigüedad laboral (cinco o menos años, de seis

a 10 años, de 11 a 15 años y de 16 a más años) tuvieron una percepción *algo de acuerdo* sobre el grado de compromiso laboral.

#### Sobre las preguntas complementarias

Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información:

En cuanto a la calidad de la administración de recursos humanos se pudo observar que los empleados percibieron entre *regular* y *bueno* las acciones utilizadas para medir el constructo calidad de la administración de recursos humanos

En cuanto al compromiso laboral se pudo observar que los empleados manifestaron tener un *buen* grado de compromiso.

### **Discusión**

Daft y Marcic (2006) mencionan que la administración de recursos humanos diseña estrategias que garantizan una fuerza de trabajo con conocimientos y habilidades superiores, esto quiere decir que lleva a cabo el mejor reclutamiento para encontrar el mejor talento, mejorar las habilidades y los conocimientos con programas de capacitación y oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Según Montes Alonso y González Rodríguez (2010), una empresa cuenta con diversos tipos de recursos que le permitan funcionar óptimamente y alcanzar sus metas propuestas, que está conformado por los empleados, trabajadores, colaboradores y demás personas que integran una organización, siendo entonces el departamento de personal o departamento de recursos humanos el área de la empresa que se dedica a organizar, desarrollar y poner en funcionamiento a estas personas, para conseguir en forma eficiente y eficaz los objetivos de la organización, utilizando para ello una

serie de funciones y actividades, como es la selección, contratación, formación, empleo y retención de los trabajadores.

En esta investigación se hizo un análisis descriptivo dando respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el grado de calidad de la administración de recursos humanos del Corporativo Adventista de Montemorelos? Se analizaron datos de 76 participantes obteniendo una media aritmética de 4.52, lo cual indica que los empleados percibieron entre *regular* y *bueno* las acciones utilizadas para medir la calidad de la administración de recursos humanos. Se pudo observar que los directivos de recursos humanos necesitan prestar atención a diversos procesos de la administración como son: (a) “La orientación a nuevos empleados sobre los reglamentos laborales” (4.92); (b) “La explicación a nuevos empleados de las normas de conducta esperada” (4.89); (c) “La claridad de la descripción de tareas de cada puesto” (4.82); (d) “La claridad de los estándares de desempeño esperados para cada puesto” (4.80) y (e) “La explicación a nuevos empleados de la descripción del puesto a desempeñar (4.71). También se tiene debilidad en la administración de los siguientes procesos: (a) “La satisfacción de los empleados con el sistema salarial actual” (3.68); (b) “El proceso de promoción a ascensos de la organización” (4.11); (c) “Los métodos de divulgación de puestos vacantes” (4.19); (d) “La equidad del sistema salarial respecto al estado civil” (4.31) y (e) “La selección de varios candidatos a un empleo con base al perfil de cada puesto” (4.31).

El compromiso organizacional puede convertirse en esa herramienta que permita analizar la lealtad y la vinculación de los empleados con la organización. Si se

logra conseguir que los trabajadores estén muy identificados e implicados con la organización en la que laboran, mayor será la probabilidad de que permanezcan en ella, posibilitando el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas que, eventualmente, los conducirán hacia una organización más eficiente y eficaz (Bayona et al., 2000).

El compromiso laboral se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Álvarez de Mon et al., 2001).

Arciniega (2002) menciona que el compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular.

En esta investigación también se hizo un análisis descriptivo dando respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos? Se analizaron datos de 76 participantes obteniendo una media aritmética de 5.26. Los empleados expresaron un grado de compromiso *bueno* con las empresas donde trabajaban. Es de reconocer que los empleados se sienten con un grado de compromiso *muy bueno* en lo relacionado con: (a) “Realizar con ética profesional todas sus tareas laborales” (6.13); (b) “Sentirse incómodos cuando no realizan bien su trabajo” (5.92); (c) “Cumplir con agrado todos los reglamentos del trabajo” (5.76); (d) “Ser felices con el trabajo que realizan” (5.67) y (e) “Estar satisfechos con su trabajo” (5.63). Los directivos de recursos humanos deben

prestar especial atención, para fortalecer el compromiso de los empleados, a las siguientes acciones: (a) “Investigar sobre las necesidades económicas de los empleados” (4.02); (b) “Analizar junto con los empleados los beneficios económicos que la empresa les otorga” (4.64); (c) “Evaluar con los empleados lo que perderían si dejan la empresa” (4.64); (d) “Evaluar los beneficios que reciben de la empresa” (4.72) y (e) “Proveer de los recursos necesarios para realizar su trabajo” (5.13).

Es por ello que el objetivo principal de esta investigación ha sido analizar si el grado de calidad de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, a través de un instrumento que permitió autoevaluar ambos niveles. Los resultados mostraron que el grado de calidad de la administración de recursos humano percibido por los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos se encuentra entre *regular* y *bueno* y el grado de compromiso laboral percibido en los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos se encuentra en *bueno*. La variable predictora (grado de calidad de la administración de recursos humanos) incluida en el análisis, explica el 28.2% de la varianza de la variable dependiente (compromiso laboral), pues  $R^2$  *corregida* es igual a .282. Los resultados de este análisis ANOVA permiten encontrar que la variable calidad de la administración de recursos humanos es predictora del compromiso laboral. Si el personal de recursos humanos toma en cuenta que debe mantener o mejorar los procesos administrativos, como el de planeación, reclutamiento, selección, contratación, capacitación y evaluación, los empleados estarán más comprometidos con la empresa

constituyéndose en una pieza importante para el cumplimiento de los objetivos (compromiso afectivo), permaneciendo en la organización (compromiso de continuidad) y cumpliendo con la normatividad de la empresa (compromiso normativo).

Dichos resultados corroboraron lo dicho por Dessler y Varela (2004) cuando mencionan que la función de recursos humanos desempeña un papel central en la empresa, para generar el compromiso de un empleado, haciendo coincidir las metas del empleado y de su compañía, de manera que los trabajadores ejecuten sus tareas como si fuera su propia compañía, considerando que el capital humano es uno de los elementos vitales en la transformación y el crecimiento de una empresa (Alba, 2012, Kirkland, 2009), es importante conocer la influencia que tienen las diversas prácticas administrativas y procesos en el desarrollo y crecimiento de una empresa (King-Kauanui et al., 2006).

Gutiérrez Aragón (2013) menciona que la dirección de recursos humanos ha ido tomando importancia en las últimas décadas, debido al hecho de que la obtención de personal adecuado ayuda a hacer frente a un mercado cada vez más exigente y competitivo, es por ello que el equipo humano de cada empresa se constituye en el elemento clave sobre el cual se asienta el éxito o fracaso de la organización. Todo debe conseguirse mediante una eficiente gestión del personal y de las relaciones laborales, que se traduzca en una adecuada atracción y retención de los empleados con una compensación competitiva y equidad interna, y que favorezca su motivación, integración, desarrollo y sobre todo un compromiso con la organización.

## **Recomendaciones**

Debido al avance en el estudio que se ha hecho respecto al grado de calidad de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral así como la aportación de varios autores contenidos en esta investigación que relacionan estas dos variables, es conveniente mencionar las siguientes recomendaciones.

A los administradores del Corporativo Adventista

1. Establecer programas para mejorar cada dimensión de la Administración de RRHH, con el fin de aumentar el compromiso laboral.
2. Establecer nuevas propuestas o modificaciones en base al salario, así como nuevos programas de incentiación para los empleados.
3. Realizar promociones a nuevos ascensos de la organización.
4. Realizar nuevos programas para la selección del candidato adecuado con base al perfil de cada puesto.
5. Hacer nuevos programas para retener al empleado en la organización.
6. Crear u organizar el departamento de RRHH de cada una de las empresas del corporativo.

Para futuras investigaciones

A lo largo de la investigación se ha visto bibliografía que habla de la importancia de la administración de recursos humanos y el compromiso laboral, así mismo son de mucho interés y gran importancia, ya que es posible encontrar un amplio campo de estudio.

Por esa razón se hacen las siguientes recomendaciones:



1. Repetir el estudio periódicamente para evaluar el efecto de estrategias de mejoramiento.
2. Realizar esta investigación en otro tipo de empresas privadas.
3. Incluir otras variables predictoras que no se consideraron en la presente investigación.

**APÉNDICE A**

**INSTRUMENTO**



## Instrumento

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO Y COMPROMISO LABORAL

El presente cuestionario se integra por declaraciones que se relacionan con la administración de los recursos humanos y el compromiso laboral. Agradecemos sea contestada de manera honesta y sincera de acuerdo a lo que realmente piensa en cada declaración citada.

### DATOS GENERALES

**Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Nivel de escolaridad:** Ninguno ( ) Nivel básico ( ) Preparatoria ( ) Licenciatura ( ) Posgrado ( )

**Tiempo de servicio a la institución (años):** ( ) 5 o menos ( ) 6 a 10 ( ) 11 a 15 ( ) 16 o más

### I. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

A continuación aparece una serie de declaraciones relacionadas con el grado de calidad de la administración de recursos humanos; en cada una de ellas debe manifestar, marcando con una (X), la medida en que usted lo percibe. Por favor, responda en la escala indicada a continuación:

|                    |                      |                  |                  |                   |                       |                    |
|--------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>1 Pésimo(a)</b> | <b>2 Muy malo(a)</b> | <b>3 Malo(a)</b> | <b>4 Regular</b> | <b>5 Bueno(a)</b> | <b>6 Muy bueno(a)</b> | <b>7 Excelente</b> |
|--------------------|----------------------|------------------|------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|

| ¿Cómo evalúa en su empresa...?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| La planeación del personal requerido en cada departamento acorde con las exigencias del perfil de cada puesto. |   |   |   |   |   |   |   |
| Los métodos de divulgación de puestos vacantes.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La selección de varios candidatos a un empleo con base al perfil de cada puesto.                               |   |   |   |   |   |   |   |
| La contratación de un nuevo empleado con las competencias exigidas en el puesto.                               |   |   |   |   |   |   |   |
| La inducción a los nuevos empleados sobre la misión de la organización.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La explicación a nuevos empleados de la descripción del puesto a desempeñar.                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| La explicación a nuevos empleados de las normas de conducta esperada.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La orientación a nuevos empleados sobre los reglamentos laborales.   |   |   |   |   |   |   |   |
| La claridad de la descripción de tareas de cada puesto.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La claridad de los estándares de desempeño esperados para cada puesto.   |   |   |   |   |   |   |   |
| Los métodos utilizados para evaluar el método de desempeño de los empleados.                                   |   |   |   |   |   |   |   |
| La calidad de la retroalimentación al empleado de los resultados de su evaluación de su desempeño.             |   |   |   |   |   |   |   |
| La planeación del desarrollo profesional del personal.   |   |   |   |   |   |   |   |
| El proceso de promoción a ascensos de la organización.   |   |   |   |   |   |   |   |
| La satisfacción de los empleados con el sistema salarial actual.   |   |   |   |   |   |   |   |
| La equidad del sistema salarial respecto al género.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La equidad del sistema salarial respecto al estado civil.  |   |   |   |   |   |   |   |
| La adecuación del sistema salarial con los puestos de trabajo.   |   |   |   |   |   |   |   |
| El sistema de atención médica para los empleados.  |   |   |   |   |   |   |   |
| El sistema de capacitación del personal.   |   |   |   |   |   |   |   |

## II. COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación aparece una serie de declaraciones relacionadas con el compromiso organizacional; en cada una de ellas debe manifestar, marcando con una (X), la medida en que usted está de acuerdo. Por favor, responda en la escala indicada a continuación

| 1. Totalmente en desacuerdo | 2. Muy en desacuerdo | 3. Algo en desacuerdo | 4. Indeciso | 5. Algo de acuerdo | 6. Muy de acuerdo | 7. Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|----------------------|-----------------------|-------------|--------------------|-------------------|--------------------------|
|-----------------------------|----------------------|-----------------------|-------------|--------------------|-------------------|--------------------------|

| ¿Qué tan de acuerdo esta...?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| Me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo.                        |   |   |   |   |   |   |   |
| Soy feliz con el trabajo que realizo.  |   |   |   |   |   |   |   |
| Continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros.     |   |   |   |   |   |   |   |
| Estoy satisfecho(a) con mi trabajo.  |   |   |   |   |   |   |   |
| Trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra.                           |   |   |   |   |   |   |   |
| Es muy beneficioso trabajar en esta empresa.                                     |   |   |   |   |   |   |   |
| Perdería mucho si dejo esta empresa.   |   |   |   |   |   |   |   |
| Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico.                        |   |   |   |   |   |   |   |
| Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo.                         |   |   |   |   |   |   |   |
| Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.              |   |   |   |   |   |   |   |
| Mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos. |   |   |   |   |   |   |   |
| Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.                        |   |   |   |   |   |   |   |
| Cumplo con agrado todos los reglamentos del trabajo.                             |   |   |   |   |   |   |   |
| Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo.             |   |   |   |   |   |   |   |
| Defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella.                        |   |   |   |   |   |   |   |
| Me siento incómodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.                         |   |   |   |   |   |   |   |
| ¡Muchas gracias por su colaboración!   |   |   |   |   |   |   |   |

## **APÉNDICE B**

### **ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

## Confiabilidad de los instrumentos

### Administración de recursos humanos

#### Resumen del procedimiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 76 | 100.0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                  | 76 | 100.0 |

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

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .954             | 20             |

### Compromiso laboral

#### Resumen del procesamiento de los casos

|       |                        | N  | %     |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos                | 76 | 100.0 |
|       | Excluidos <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                  | 76 | 100.0 |

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

#### Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .924             | 16             |

## **APÉNDICE C**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

## Operacionalización de las variables

| Variables                | Definición conceptual   | Definición instrumental   | Definición operacional   |
|--------------------------|---|---|--|
| Género                   | Agrupación de individuos que tiene una o varias características en común.   | La variable género se midió de la siguiente manera:<br><input type="checkbox"/> Masculino<br><input type="checkbox"/> Femenino  | Esta variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = Masculino<br>2 = Femenino   |
| Nivel académico          | Distinción dada por alguna institución educativa.   | La variable nivel académico se midió de la siguiente manera:<br><input type="checkbox"/> Ninguno<br><input type="checkbox"/> Nivel básico<br><input type="checkbox"/> Preparatoria<br><input type="checkbox"/> Licenciatura<br><input type="checkbox"/> Postgrado | Esta variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = Ninguno<br>2 = Nivel básico<br>3 = Preparatoria<br>4 = Licenciatura<br>5 = Postgrado  |
| Antigüedad en la empresa | Tiempo durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la misma unidad económica de trabajo. | Variable medida por la respuesta a:<br>Antigüedad en la empresa:<br><input type="checkbox"/> 5 o menos<br><input type="checkbox"/> 6 a 10<br><input type="checkbox"/> 11 a 15<br><input type="checkbox"/> 16 o más  | La variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = 5 o menos<br>2 = 6 a 10<br>3 = 11 a 15<br>4 = 16 o más                                  |
| Tipo de empresa          | Empresa donde una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida.  | Variable medida por la respuesta a:<br>Empresa:<br><input type="checkbox"/> Alimentos Integronaturales<br><input type="checkbox"/> Guardería mis amiguitos<br><input type="checkbox"/> Editorial Montemorelos   | La variable se categorizó de la siguiente manera:<br>1 = Alimentos Integronaturales<br>2 = Guardería mis amiguitos<br>3 = Editorial Montemorelos |



## Operacionalización de las variables

| Variables                          | Definición conceptual   | Definición instrumental   | Definición operacional  |
|------------------------------------|---|---|---|
| Administración de recursos humanos | Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal | <p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Pésimo(a)<br/>                 2 = Muy malo(a)<br/>                 3 = Malo(a)<br/>                 4 = Regular<br/>                 5 = Bueno(a)<br/>                 6 = Muy Bueno(a)<br/>                 7 = Excelente</p> <p>Los ítemes de medición para la variable grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La planeación del personal requerido en cada departamento acorde con las exigencias del perfil de cada puesto.</li> <li>2. Los métodos de divulgación de puestos vacantes.</li> <li>3. La selección de varios candidatos a un empleo con base al perfil de cada puesto.</li> <li>4. La contratación de un nuevo empleado con las competencias exigidas en el puesto.</li> <li>5. La inducción a los nuevos empleados sobre la misión de la organización.</li> <li>6. La explicación a nuevos empleados de la descripción del puesto a desempeñar.</li> <li>7. La explicación a nuevos empleados de las normas de conducta esperada.</li> <li>8. La orientación a nuevos empleados sobre los reglamentos laborales.</li> <li>9. La claridad de la descripción de tareas de cada puesto.</li> <li>10. La claridad de los estándares de desempeño esperados para cada puesto.</li> <li>11. Los métodos utilizados para evaluar el método de desempeño de los empleados.</li> <li>12. La calidad de la retroalimentación al empleado de los resultados de su evaluación de su desempeño.</li> <li>13. La planeación del desarrollo profesional del personal.</li> <li>14. El proceso de promoción a ascensos de la organización.</li> <li>15. La satisfacción de los empleados con el sistema salarial actual.</li> <li>16. La equidad del sistema salarial respecto al género.</li> <li>17. La equidad del sistema salarial respecto al estado civil.</li> <li>18. La adecuación del sistema salarial con los puestos de trabajo.</li> <li>19. El sistema de atención médica para los empleados.</li> <li>20. El sistema de capacitación del personal.</li> </ol> | <p>Para conocer el nivel del indicador de grado de calidad de la administración de recursos humanos, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los 20 ítemes, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a)<br/>                 2 = Muy malo(a)<br/>                 3 = Malo(a)<br/>                 4 = Regular<br/>                 5 = Bueno(a)<br/>                 6 = Muy Bueno(a)<br/>                 7 = Excelente</p> |

## Operacionalización de las variables

| Variables          | Definición conceptual   | Definición instrumental   | Definición operacional  |
|--------------------|---|---|---|
| Compromiso laboral | El vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en una organización, debido a su motivación implícita. | <p>La escala de medición de la variable fue:</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo<br/>           2 = Muy en desacuerdo<br/>           3 = Algo en desacuerdo<br/>           4 = Indeciso<br/>           5 = Algo de acuerdo<br/>           6 = Muy de acuerdo<br/>           7 = Totalmente de acuerdo</p> <p>Los ítems de medición para la variable compromiso laboral fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo.</li> <li>2. Soy feliz con el trabajo que realizo.</li> <li>3. Continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros.</li> <li>4. Estoy satisfecho(a) con mi trabajo.</li> <li>5. Trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra.</li> <li>6. Es muy beneficioso trabajar en esta empresa.</li> <li>7. Perdería mucho si dejo esta empresa.</li> <li>8. Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico.</li> <li>9. Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo.</li> <li>10. Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.</li> <li>11. Mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos.</li> <li>12. Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.</li> <li>13. Cumpro con agrado todos los reglamentos del trabajo.</li> <li>14. Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo.</li> <li>15. Defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella.</li> <li>16. Me siento incómodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.</li> </ol> | <p>Para conocer el nivel del indicador de compromiso laboral, se determinó por la sumatoria de los puntos acumulados en las respuestas de los 16 ítems, de la cual se obtuvo la media aritmética.</p> <p>Para las conclusiones la media aritmética de la escala instrumental se ubicó a la siguiente escala:</p> <p>1 = Pésimo(a)<br/>           2 = Muy malo(a)<br/>           3 = Malo(a)<br/>           4 = Regular<br/>           5 = Bueno(a)<br/>           6 = Muy Bueno(a)<br/>           7 = Excelente</p> |

## **APÉNDICE D**

### **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS NULAS**

## Operacionalización de hipótesis nulas

| Hipótesis  | Variables   | Nivel de medición        | Prueba estadística   |
|--|---|--------------------------|--|
| Ho: El grado de calidad de la administración de recursos humanos no es predictor del grado de compromiso laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México.  | <i>Independiente</i>  |                          |  |
|  | A. Grado de calidad de la administración de recursos humanos  | A. Métrico               | Para la prueba de la hipótesis se usó la regresión lineal simple.                            |
| 1: No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.         | <i>Dependiente</i>  |                          |  |
|  | B. Grado de calidad de compromiso laboral                     | A. Métrico               | El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$   |
| H2: No existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la administración de recursos humanos percibido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según la empresa y su antigüedad laboral. | <i>Independiente</i>  |                          |  |
|  | C. Género<br>D. Nivel académico                               | B. Nominal<br>C. Ordinal | Para la prueba de la hipótesis se usó la prueba estadística análisis de varianza factorial.  |
| H3: No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.                                  | <i>Dependiente</i>  |                          |  |
|  | A. Grado de calidad de la administración de recursos humanos. | A. Métrico               | El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$   |
| H4: No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.                                  | <i>Independiente</i>  |                          |  |
|  | E. Según la empresa<br>F. Antigüedad laboral                  | B. Nominal<br>A. Métrico | Para la prueba de la hipótesis se usó el procedimiento de análisis de varianza factorial.    |
| H4: No existe una diferencia significativa en el grado de compromiso laboral autopercebido de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos, Nuevo León, México según su género y nivel académico.                                  | <i>Dependiente</i>  |                          |  |
|  | B. Grado de calidad de compromiso laboral                     | A. Métrico               | El criterio de rechazo de la hipótesis nula fue para valores de significación $p \leq .05$ . |

## **APÉNDICE E**

### **RESULTADOS DE LAS VARIABLES DEMOGRÁFICAS**

### Datos demográficos

#### Estadísticos

|   |          | Género de las personas | Nivel académico | Empresa donde trabajan los empleados | Tiempo de servicio a la institución |
|---|----------|------------------------|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| N | Válidos  | 76                     | 76              | 76                                   | 76                                  |
|   | Perdidos | 0                      | 0               | 0                                    | 0                                   |

#### Género de las personas

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Masculino | 35         | 46.1       | 46.1              | 46.1                 |
|         | Femenino  | 41         | 53.9       | 53.9              | 100.0                |
|         | Total     | 76         | 100.0      | 100.0             |                      |

#### Nivel académico

|         |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Ninguno      | 2          | 2.6        | 2.6               | 2.6                  |
|         | Nivel básico | 18         | 23.7       | 23.7              | 26.3                 |
|         | Preparatoria | 36         | 47.4       | 47.4              | 73.7                 |
|         | Licenciatura | 18         | 23.7       | 23.7              | 97.4                 |
|         | Posgrado     | 2          | 2.6        | 2.6               | 100.0                |
|         | Total        | 76         | 100.0      | 100.0             |                      |

#### Empresa donde trabajan los empleados

|         |                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Alimentos Integronaturales | 24         | 31.6       | 31.6              | 31.6                 |
|         | Guardería Mis Amiguitos    | 19         | 25.0       | 25.0              | 56.6                 |
|         | Editorial Montemorelos     | 33         | 43.4       | 43.4              | 100.0                |
|         | Total                      | 76         | 100.0      | 100.0             |                      |

**Tiempo de servicio a la institución**

|                      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 5 o menos años       | 42         | 55.3       | 55.3              | 55.3                 |
| 5 a 10 años          | 17         | 22.4       | 22.4              | 77.6                 |
| Válidos 11 a 15 años | 5          | 6.6        | 6.6               | 84.2                 |
| 16 o más años        | 12         | 15.8       | 15.8              | 100.0                |
| Total                | 76         | 100.0      | 100.0             |                      |

## **APÉNDICE F**

### **PRUEBAS DE HIPÓTESIS NULAS**



## Hipótesis nula principal

### Calidad de la administración de recursos humanos y compromiso laboral

#### Variables introducidas/eliminadas<sup>a</sup>

| Modelo | Variables introducidas                              | Variables eliminadas | Método     |
|--------|---|----------------------|------------|
| 1      | Administración de los recursos humanos <sup>b</sup> |                      | Introducir |

- a. Variable dependiente: Compromiso laboral  
 b. Todas las variables solicitadas introducidas.

#### Resumen del modelo

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado corregida | Error típ. de la estimación |
|--------|-------------------|------------|----------------------|-----------------------------|
| 1      | .425 <sup>a</sup> | .181       | .170                 | .85172                      |

- a. Variables predictoras: (Constante), Administración de los recursos humanos

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Modelo |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 11.838            | 1  | 11.838           | 16.318 | .000 <sup>b</sup> |
|        | Residual  | 53.681            | 74 | .725             |        |                   |
|        | Total     | 65.519            | 75 |                  |        |                   |

- a. Variable dependiente: Compromiso laboral  
 b. Variables predictoras: (Constante), Administración de los recursos humanos

#### Coefficientes<sup>a</sup>

| Modelo |  | Coefficients no estandarizados |            | Coefficients tipificados | t     |
|--------|--|--------------------------------|------------|--------------------------|-------|
|        |  | B                              | Error típ. | Beta                     |       |
| 1      | (Constante)                            | 3.560                          | .432       |                          | 8.235 |
|        | Administración de los recursos humanos | .372                           | .092       | .425                     | 4.040 |

#### Coefficientes<sup>a</sup>

| Modelo |  | Sig. |
|--------|--|------|
| 1      | (Constante)                            | .000 |
|        | Administración de los recursos humanos | .000 |

- a. Variable dependiente: Compromiso laboral

## Hipótesis nula 1

### Recursos humanos, género y nivel académico

#### Factores inter-sujetos

|                        |   | Etiqueta del valor | N  |
|------------------------|---|--------------------|----|
| Género de las personas | 1 | Masculino          | 35 |
|                        | 2 | Femenino           | 41 |
| Nivel académico        | 1 | Ninguno            | 2  |
|                        | 2 | Nivel básico       | 18 |
|                        | 3 | Preparatoria       | 36 |
|                        | 4 | Licenciatura       | 18 |
|                        | 5 | Posgrado           | 2  |

#### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| Género de las personas | Nivel académico | Media  | Desviación típica | N      |
|------------------------|-----------------|--------|-------------------|--------|
| Masculino              | Ninguno         | 4.8500 | .                 | 1      |
|                        | Nivel básico    | 4.2250 | .75728            | 10     |
|                        | Preparatoria    | 4.0722 | .95813            | 18     |
|                        | Licenciatura    | 5.0500 | .81163            | 5      |
|                        | Posgrado        | 4.6000 | .                 | 1      |
|                        | Total           |        | 4.2929            | .90091 |
| Femenino               | Ninguno         | 5.2500 | .                 | 1      |
|                        | Nivel básico    | 4.5188 | .63972            | 8      |
|                        | Preparatoria    | 4.7000 | 1.06605           | 18     |
|                        | Licenciatura    | 4.7692 | .69118            | 13     |
|                        | Posgrado        | 5.6000 | .                 | 1      |
|                        | Total           |        | 4.7220            | .85638 |
| Total                  | Ninguno         | 5.0500 | .28284            | 2      |
|                        | Nivel básico    | 4.3556 | .70333            | 18     |
|                        | Preparatoria    | 4.3861 | 1.04844           | 36     |
|                        | Licenciatura    | 4.8472 | .71342            | 18     |
|                        | Posgrado        | 5.1000 | .70711            | 2      |
|                        | Total           |        | 4.5243            | .89746 |

**Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error<sup>a</sup>**

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| F     | gl1 | gl2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1.315 | 9   | 66  | .246 |

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.<sup>a</sup>

a. Diseño: Intersección + Género + N\_Académico + Género \* N\_Académico

**Pruebas de los efectos inter-sujetos**

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| Origen               | Suma de cuadrados tipo III | gl | Media cuadrática | F       | Sig. |
|----------------------|----------------------------|----|------------------|---------|------|
| Modelo corregido     | 9.088 <sup>a</sup>         | 9  | 1.010            | 1.299   | .255 |
| Intersección         | 491.892                    | 1  | 491.892          | 632.600 | .000 |
| Género               | .903                       | 1  | .903             | 1.161   | .285 |
| N_Académico          | 4.461                      | 4  | 1.115            | 1.434   | .233 |
| Género * N_Académico | 2.352                      | 4  | .588             | .756    | .558 |
| Error                | 51.320                     | 66 | .778             |         |      |
| Total                | 1616.102                   | 76 |                  |         |      |
| Total corregida      | 60.407                     | 75 |                  |         |      |

a. R cuadrado = .150 (R cuadrado corregida = .035)

**Pruebas post hoc  
Nivel académico**

**Comparaciones múltiples**

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I) Nivel académico | (J) Nivel académico | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig.  | Intervalo de confianza 95% |
|---------------------|---------------------|----------------------------|------------|-------|----------------------------|
|                     |                     |                            |            |       | Límite inferior            |
| Ninguno             | Nivel básico        | .6944                      | .65726     | .891  | -1.3885                    |
|                     | Preparatoria        | .6639                      | .64061     | .897  | -1.3663                    |
|                     | Licenciatura        | .2028                      | .65726     | .999  | -1.8801                    |
|                     | Posgrado            | -.0500                     | .88180     | 1.000 | -2.8445                    |
| Nivel básico        | Ninguno             | -.6944                     | .65726     | .891  | -2.7774                    |
|                     | Preparatoria        | -.0306                     | .25455     | 1.000 | -.8373                     |
|                     | Licenciatura        | -.4917                     | .29393     | .595  | -1.4232                    |
|                     | Posgrado            | -.7444                     | .65726     | .863  | -2.8274                    |
| Preparatoria        | Ninguno             | -.6639                     | .64061     | .897  | -2.6941                    |
|                     | Nivel básico        | .0306                      | .25455     | 1.000 | -.7762                     |
|                     | Licenciatura        | -.4611                     | .25455     | .517  | -1.2678                    |
|                     | Posgrado            | -.7139                     | .64061     | .870  | -2.7441                    |
| Licenciatura        | Ninguno             | -.2028                     | .65726     | .999  | -2.2857                    |
|                     | Nivel básico        | .4917                      | .29393     | .595  | -.4398                     |
|                     | Preparatoria        | .4611                      | .25455     | .517  | -.3456                     |
|                     | Posgrado            | -.2528                     | .65726     | .997  | -2.3357                    |
| Posgrado            | Ninguno             | .0500                      | .88180     | 1.000 | -2.7445                    |
|                     | Nivel básico        | .7444                      | .65726     | .863  | -1.3385                    |
|                     | Preparatoria        | .7139                      | .64061     | .870  | -1.3163                    |
|                     | Licenciatura        | .2528                      | .65726     | .997  | -1.8301                    |

### Comparación múltiple

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I) Nivel académico | (J) Nivel académico | Intervalo de confianza 95% |
|---------------------|---------------------|----------------------------|
|                     |                     | Límite superior            |
| Ninguno             | Nivel básico        | 2.7774                     |
|                     | Preparatoria        | 2.6941                     |
|                     | Licenciatura        | 2.2857                     |
|                     | Posgrado            | 2.7445                     |
|                     | Ninguno             | 1.3885                     |
| Nivel básico        | Preparatoria        | .7762                      |
|                     | Licenciatura        | .4398                      |
|                     | Posgrado            | 1.3385                     |
|                     | Ninguno             | 1.3663                     |
| Preparatoria        | Nivel básico        | .8373                      |
|                     | Licenciatura        | .3456                      |
|                     | Posgrado            | 1.3163                     |
|                     | Ninguno             | 1.8801                     |
| Licenciatura        | Nivel básico        | 1.4232                     |
|                     | Preparatoria        | 1.2678                     |
|                     | Posgrado            | 1.8301                     |
|                     | Ninguno             | 2.8445                     |
| Posgrado            | Nivel básico        | 2.8274                     |
|                     | Preparatoria        | 2.7441                     |
|                     | Licenciatura        | 2.3357                     |

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .778.

Subconjuntos homogéneos

**Administración de recursos humanos**

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Nivel académico | N  | Subconjunto |
|-----------------|----|-------------|
|                 |    | 1           |
| Nivel básico    | 18 | 4.3556      |
| Preparatoria    | 36 | 4.3861      |
| Licenciatura    | 18 | 4.8472      |
| Ninguno         | 2  | 5.0500      |
| Posgrado        | 2  | 5.1000      |
| Sig.            |    | .814        |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .778.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 4.390

b. Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.

c. Alfa = .05.

## Hipótesis nula 2

### Recursos humanos, empresa y antigüedad laboral

#### Factores inter-sujetos

|                                      |   | Etiqueta del valor         | N  |
|--------------------------------------|---|----------------------------|----|
| Empresa donde trabajan los empleados | 1 | Alimentos Integronaturales | 24 |
|                                      | 2 | Guardería Mis Amiguitos    | 19 |
|                                      | 3 | Editorial Montemorelos     | 33 |
| Tiempo de servicio a la institución  | 1 | 5 o menos años             | 42 |
|                                      | 2 | 5 a 10 años                | 17 |
|                                      | 3 | 11 a 15 años               | 5  |
|                                      | 4 | 16 o más años              | 12 |

#### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| Empresa donde trabajan los empleados | Tiempo de servicio a la institución | Media  | Desviación típica | N  |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--------|-------------------|----|
| Alimentos Integronaturales           | 5 o menos años                      | 4.6107 | .45114            | 14 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 3.8313 | .66329            | 8  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 3.2000 | .                 | 1  |
|                                      | 16 o más años                       | 5.2000 | .                 | 1  |
|                                      | Total                               | 4.3167 | .68678            | 24 |
| Guardería Mis Amiguitos              | 5 o menos años                      | 5.0000 | .84902            | 13 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 5.3833 | .68069            | 3  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.3750 | .38891            | 2  |
|                                      | 16 o más años                       | 3.1500 | .                 | 1  |
|                                      | Total                               | 5.0026 | .87789            | 19 |
| Editorial Montemorelos               | 5 o menos años                      | 4.3633 | .88448            | 15 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 4.1667 | 1.27737           | 6  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.6250 | 1.16673           | 2  |
|                                      | 16 o más años                       | 4.3500 | .81309            | 10 |
|                                      | Total                               | 4.4000 | .96493            | 33 |
| Total                                | 5 o menos años                      | 4.6429 | .78232            | 42 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 4.2235 | 1.04435           | 17 |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.0400 | 1.20489           | 5  |
|                                      | 16 o más años                       | 4.3208 | .85824            | 12 |
|                                      | Total                               | 4.5243 | .89746            | 76 |

#### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error<sup>a</sup>

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| F     | gl1 | gl2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1.049 | 11  | 64  | .416 |

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.<sup>a</sup>

a. Diseño: Intersección + Empresa + T\_Servicio + Empresa \* T\_Servicio

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

| Origen               | Suma de cuadrados tipo III | gl | Media cuadrática | F       | Sig. |
|----------------------|----------------------------|----|------------------|---------|------|
| Modelo corregido     | 18.532 <sup>a</sup>        | 11 | 1.685            | 2.575   | .009 |
| Intersección         | 595.876                    | 1  | 595.876          | 910.703 | .000 |
| Empresa              | 1.208                      | 2  | .604             | .923    | .403 |
| T_Servicio           | 1.073                      | 3  | .358             | .547    | .652 |
| Empresa * T_Servicio | 10.206                     | 6  | 1.701            | 2.600   | .026 |
| Error                | 41.875                     | 64 | .654             |         |      |
| Total                | 1616.102                   | 76 |                  |         |      |
| Total corregida      | 60.407                     | 75 |                  |         |      |

a. R cuadrado = .307 (R cuadrado corregida = .188)

### Pruebas post hoc

#### Tiempo de servicio a la institución

##### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I)Tiempo de servicio a la institución | (J)Tiempo de servicio a la institución | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig. |
|--|--|----------------------------|------------|------|
| 5 o menos años                         | 5 a 10 años                            | .4193                      | .23252     | .362 |
|  | 11 a 15 años                           | -.3971                     | .38267     | .783 |
|  | 16 o más años                          | .3220                      | .26477     | .688 |
| 5 a 10 años                            | 5 o menos años                         | -.4193                     | .23252     | .362 |
|  | 11 a 15 años                           | -.8165                     | .41152     | .278 |
|  | 16 o más años                          | -.0973                     | .30498     | .992 |
| 11 a 15 años                           | 5 o menos años                         | .3971                      | .38267     | .783 |
|  | 5 a 10 años                            | .8165                      | .41152     | .278 |
|  | 16 o más años                          | .7192                      | .43056     | .431 |
| 16 o más años                          | 5 o menos años                         | -.3220                     | .26477     | .688 |
|  | 5 a 10 años                            | .0973                      | .30498     | .992 |
|  | 11 a 15 años                           | -.7192                     | .43056     | .431 |

##### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I)Tiempo de servicio a la institución | (J)Tiempo de servicio a la institución | Intervalo de confianza 95% |                 |
|--|--|----------------------------|-----------------|
|  |  | Límite inferior            | Límite superior |
| 5 o menos años                         | 5 a 10 años                            | -.2483                     | 1.0870          |
|  | 11 a 15 años                           | -1.4959                    | .7016           |
|  | 16 o más años                          | -.4382                     | 1.0823          |
| 5 a 10 años                            | 5 o menos años                         | -1.0870                    | .2483           |
|  | 11 a 15 años                           | -1.9981                    | .3651           |
|  | 16 o más años                          | -.9730                     | .7784           |
| 11 a 15 años                           | 5 o menos años                         | -.7016                     | 1.4959          |
|  | 5 a 10 años                            | -.3651                     | 1.9981          |
|  | 16 o más años                          | -.5171                     | 1.9555          |
| 16 o más años                          | 5 o menos años                         | -1.0823                    | .4382           |
|  | 5 a 10 años                            | -.7784                     | .9730           |
|  | 11 a 15 años                           | -1.9555                    | .5171           |

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = .654.

### Subconjuntos homogéneos

#### Administración de recursos humanos

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Tiempo de servicio a la institución | N  | Subconjunto |
|-------------------------------------|----|-------------|
|                                     |    | 1           |
| 5 a 10 años                         | 17 | 4.2235      |
| 16 o más años                       | 12 | 4.3208      |
| 5 o menos años                      | 42 | 4.6429      |
| 11 a 15 años                        | 5  | 5.0400      |
| Sig.                                |    | .146        |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = .654.

- Usa el tamaño muestral de la media armónica = 10.930
- Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.
- Alfa = .05.

### Empresa donde trabajan los empleados

#### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I) Empresa donde trabajan los empleados | (J) Empresa donde trabajan los empleados | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig. |
|--|--|----------------------------|------------|------|
| Alimentos Integronaturales               | Guarderia Mis Amiguitos                  | -.6860*                    | .24839     | .027 |
|  | Editorial Montemorelos                   | -.0833                     | .21700     | .929 |
| Guarderia Mis Amiguitos                  | Alimentos Integronaturales               | .6860*                     | .24839     | .027 |
|  | Editorial Montemorelos                   | .6026*                     | .23295     | .041 |
| Editorial Montemorelos                   | Alimentos Integronaturales               | .0833                      | .21700     | .929 |
|  | Guarderia Mis Amiguitos                  | -.6026*                    | .23295     | .041 |

#### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Administración de recursos humanos

Scheffe

| (I) Empresa donde trabajan los empleados | (J) Empresa donde trabajan los empleados | Intervalo de confianza 95% |                 |
|--|--|----------------------------|-----------------|
|  |  | Límite inferior            | Límite superior |
| Alimentos Integronaturales               | Guarderia Mis Amiguitos                  | -1.3085*                   | -.0634          |
|  | Editorial Montemorelos                   | -.6272                     | .4605           |
| Guarderia Mis Amiguitos                  | Alimentos Integronaturales               | .0634*                     | 1.3085          |
|  | Editorial Montemorelos                   | .0188*                     | 1.1864          |
| Editorial Montemorelos                   | Alimentos Integronaturales               | -.4605                     | .6272           |
|  | Guarderia Mis Amiguitos                  | -1.1864*                   | -.0188          |



Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = .654.

\*. La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

## Subconjuntos homogéneos

### Administración de recursos humanos

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Empresa donde trabajan los empleados | N  | Subconjunto |        |
|--------------------------------------|----|-------------|--------|
|                                      |    | 1           | 2      |
| Alimentos Integronaturales           | 24 | 4.3167      |        |
| Editorial Montemorelos               | 33 | 4.4000      |        |
| Guardería Mis Amiguitos              | 19 |             | 5.0026 |
| Sig.                                 |    | .938        | 1.000  |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática(Error) = .654.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 24.077

b. Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.

c. Alfa = .05.

### Hipótesis nula 3

Compromiso laboral, género y nivel académico

#### Factores inter-sujetos

|                        |   | Etiqueta del valor | N  |
|------------------------|---|--------------------|----|
| Género de las personas | 1 | Masculino          | 35 |
|                        | 2 | Femenino           | 41 |
| Nivel académico        | 1 | Ninguno            | 2  |
|                        | 2 | Nivel básico       | 18 |
|                        | 3 | Preparatoria       | 36 |
|                        | 4 | Licenciatura       | 18 |
|                        | 5 | Posgrado           | 2  |

#### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Compromiso laboral

| Género de las personas | Nivel académico | Media  | Desviación típica | N       |
|------------------------|-----------------|--------|-------------------|---------|
| Masculino              | Ninguno         | 5.9375 | .                 | 1       |
|                        | Nivel básico    | 5.2813 | .69112            | 10      |
|                        | Preparatoria    | 4.9965 | .98389            | 18      |
|                        | Licenciatura    | 5.3875 | .48493            | 5       |
|                        | Posgrado        | 5.3750 | .                 | 1       |
|                        | Total           |        | 5.1714            | .82657  |
| Femenino               | Ninguno         | 5.6250 | .                 | 1       |
|                        | Nivel básico    | 5.2031 | 1.19698           | 8       |
|                        | Preparatoria    | 5.2396 | 1.12872           | 18      |
|                        | Licenciatura    | 5.4808 | .86504            | 13      |
|                        | Posgrado        | 6.0000 | .                 | 1       |
|                        | Total           |        | 5.3369            | 1.02192 |
| Total                  | Ninguno         | 5.7813 | .22097            | 2       |
|                        | Nivel básico    | 5.2465 | .91893            | 18      |
|                        | Preparatoria    | 5.1181 | 1.05081           | 36      |
|                        | Licenciatura    | 5.4549 | .76511            | 18      |
|                        | Posgrado        | 5.6875 | .44194            | 2       |
|                        | Total           |        | 5.2607            | .93466  |

**Contraste de Levene sobre la igualdad de las  
varianzas error<sup>a</sup>**

Variable dependiente: Compromiso laboral

| F     | gl1 | gl2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1.001 | 9   | 66  | .448 |

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.<sup>a</sup>

a. Diseño: Intersección + Género + N\_Académico  
+ Género \* N\_Académico

**Pruebas de los efectos inter-sujetos**

Variable dependiente: Compromiso laboral

| Origen               | Suma de cuadrados tipo III | Gl | Media cuadrática | F       | Sig. |
|----------------------|----------------------------|----|------------------|---------|------|
| Modelo corregido     | 3.155 <sup>a</sup>         | 9  | .351             | .371    | .945 |
| Intersección         | 644.503                    | 1  | 644.503          | 682.086 | .000 |
| Género               | .071                       | 1  | .071             | .075    | .785 |
| N_Académico          | 2.064                      | 4  | .516             | .546    | .703 |
| Género * N_Académico | .533                       | 4  | .133             | .141    | .966 |
| Error                | 62.363                     | 66 | .945             |         |      |
| Total                | 2168.809                   | 76 |                  |         |      |
| Total corregida      | 65.519                     | 75 |                  |         |      |

a. R cuadrado = .048 (R cuadrado corregida = -.082)

Pruebas post hoc  
Nivel académico

**Comparaciones múltiples**

Variable dependiente: Compromiso laboral  
Scheffe

| (I) Nivel académico | (J) Nivel académico | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig.  | Intervalo de confianza 95% |
|---------------------|---------------------|----------------------------|------------|-------|----------------------------|
|                     |                     |                            |            |       | Límite inferior            |
| Ninguno             | Nivel básico        | .5347                      | .72453     | .968  | -1.7614                    |
|                     | Preparatoria        | .6632                      | .70618     | .926  | -1.5748                    |
|                     | Licenciatura        | .3264                      | .72453     | .995  | -1.9697                    |
|                     | Posgrado            | .0938                      | .97206     | 1.000 | -2.9868                    |
| Nivel básico        | Ninguno             | -.5347                     | .72453     | .968  | -2.8308                    |
|                     | Preparatoria        | .1285                      | .28061     | .995  | -.7608                     |
|                     | Licenciatura        | -.2083                     | .32402     | .981  | -1.2352                    |
|                     | Posgrado            | -.4410                     | .72453     | .984  | -2.7371                    |
| Preparatoria        | Ninguno             | -.6632                     | .70618     | .926  | -2.9012                    |
|                     | Nivel básico        | -.1285                     | .28061     | .995  | -1.0178                    |
|                     | Licenciatura        | -.3368                     | .28061     | .836  | -1.2261                    |
|                     | Posgrado            | -.5694                     | .70618     | .957  | -2.8074                    |
| Licenciatura        | Ninguno             | -.3264                     | .72453     | .995  | -2.6225                    |
|                     | Nivel básico        | .2083                      | .32402     | .981  | -.8185                     |
|                     | Preparatoria        | .3368                      | .28061     | .836  | -.5525                     |
|                     | Posgrado            | -.2326                     | .72453     | .999  | -2.5288                    |
| Posgrado            | Ninguno             | -.0938                     | .97206     | 1.000 | -3.1743                    |
|                     | Nivel básico        | .4410                      | .72453     | .984  | -1.8552                    |
|                     | Preparatoria        | .5694                      | .70618     | .957  | -1.6685                    |
|                     | Licenciatura        | .2326                      | .72453     | .999  | -2.0635                    |

**Comparaciones múltiples**

Variable dependiente: Compromiso laboral  
Scheffe

| (I) Nivel académico | (J) Nivel académico | Intervalo de confianza 95% |
|---------------------|---------------------|----------------------------|
|                     |                     | Límite superior            |
| Ninguno             | Nivel básico        | 2.8308                     |
|                     | Preparatoria        | 2.9012                     |
|                     | Licenciatura        | 2.6225                     |
|                     | Posgrado            | 3.1743                     |
| Nivel básico        | Ninguno             | 1.7614                     |
|                     | Preparatoria        | 1.0178                     |
|                     | Licenciatura        | .8185                      |
|                     | Posgrado            | 1.8552                     |
| Preparatoria        | Ninguno             | 1.5748                     |
|                     | Nivel básico        | .7608                      |
|                     | Licenciatura        | .5525                      |
|                     | Posgrado            | 1.6685                     |
| Licenciatura        | Ninguno             | 1.9697                     |
|                     | Nivel básico        | 1.2352                     |
|                     | Preparatoria        | 1.2261                     |
|                     | Posgrado            | 2.0635                     |
| Posgrado            | Ninguno             | 2.9868                     |
|                     | Nivel básico        | 2.7371                     |
|                     | Preparatoria        | 2.8074                     |
|                     | Licenciatura        | 2.5288                     |

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .945.

## Subconjuntos homogéneos

### Compromiso laboral

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Nivel académico | N  | Subconjunto |
|-----------------|----|-------------|
|                 |    | 1           |
| Preparatoria    | 36 | 5.1181      |
| Nivel básico    | 18 | 5.2465      |
| Licenciatura    | 18 | 5.4549      |
| Posgrado        | 2  | 5.6875      |
| Ninguno         | 2  | 5.7813      |
| Sig.            |    | .905        |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .945.

- Usa el tamaño muestral de la media armónica = 4.390
- Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.
- Alfa = .05.

## Hipótesis nula 4

### Compromiso laboral, empresa y antigüedad laboral

#### Factores inter-sujetos

|                                      |   | Etiqueta del valor         | N  |
|--------------------------------------|---|----------------------------|----|
| Empresa donde trabajan los empleados | 1 | Alimentos Integronaturales | 24 |
|                                      | 2 | Guardería Mis Amiguitos    | 19 |
|                                      | 3 | Editorial Montemorelos     | 33 |
| Tiempo de servicio a la institución  | 1 | 5 o menos años             | 42 |
|                                      | 2 | 5 a 10 años                | 17 |
|                                      | 3 | 11 a 15 años               | 5  |
|                                      | 4 | 16 o más años              | 12 |

#### Estadísticos descriptivos

Variable dependiente: Compromiso laboral

| Empresa donde trabajan los empleados | Tiempo de servicio a la institución | Media   | Desviación típica | N  |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------|-------------------|----|
| Alimentos Integronaturales           | 5 o menos años                      | 5.4107  | .54194            | 14 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 4.8438  | .60963            | 8  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 4.8125  | .                 | 1  |
|                                      | 16 o más años                       | 6.9375  | .                 | 1  |
|                                      | Total                               | 5.2604  | .69589            | 24 |
| Guardería Mis Amiguitos              | 5 o menos años                      | 5.4856  | .74833            | 13 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 5.8542  | .75605            | 3  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.8125  | .35355            | 2  |
|                                      | 16 o más años                       | 6.2500  | .                 | 1  |
| Total                                | 5.6184                              | .70153  | 19                |    |
| Editorial Montemorelos               | 5 o menos años                      | 4.9833  | 1.22052           | 15 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 5.2292  | .94097            | 6  |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.2813  | .92808            | 2  |
|                                      | 16 o más años                       | 5.0125  | 1.29830           | 10 |
| Total                                | 5.0549                              | 1.14145 | 33                |    |
| Total                                | 5 o menos años                      | 5.2813  | .90395            | 42 |
|                                      | 5 a 10 años                         | 5.1581  | .80802            | 17 |
|                                      | 11 a 15 años                        | 5.4000  | .65192            | 5  |
|                                      | 16 o más años                       | 5.2760  | 1.33396           | 12 |
| Total                                | 5.2607                              | .93466  | 76                |    |

#### Contraste de Levene sobre la igualdad de las varianzas error<sup>a</sup>

Variable dependiente: Compromiso laboral

| F     | gl1 | gl2 | Sig. |
|-------|-----|-----|------|
| 1.302 | 11  | 64  | .244 |

Contrasta la hipótesis nula de que la varianza error de la variable dependiente es igual a lo largo de todos los grupos.<sup>a</sup>

a. Diseño: Intersección + Empresa + T\_Servicio + Empresa \*

T\_Servicio

### Pruebas de los efectos inter-sujetos

Variable dependiente: Compromiso laboral

| Origen               | Suma de cuadrados tipo III | gl | Media cuadrática | F        | Sig. |
|----------------------|----------------------------|----|------------------|----------|------|
| Modelo corregido     | 9.797 <sup>a</sup>         | 11 | .891             | 1.023    | .437 |
| Intersección         | 879.454                    | 1  | 879.454          | 1010.109 | .000 |
| Empresa              | 3.195                      | 2  | 1.597            | 1.835    | .168 |
| T_Servicio           | 2.371                      | 3  | .790             | .908     | .442 |
| Empresa * T_Servicio | 5.426                      | 6  | .904             | 1.039    | .409 |
| Error                | 55.722                     | 64 | .871             |          |      |
| Total                | 2168.809                   | 76 |                  |          |      |
| Total corregida      | 65.519                     | 75 |                  |          |      |

a. R cuadrado = .150 (R cuadrado corregida = .003)

### Pruebas post hoc

#### Empresa donde trabajan los empleados

##### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Compromiso laboral

Scheffe

| (I) Empresa donde trabajan los empleados | (J) Empresa donde trabajan los empleados | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig. |
|--|--|----------------------------|------------|------|
| Alimentos Integronaturales               | Guardería Mis Amiguitos                  | -.3580                     | .28653     | .462 |
|  | Editorial Montemorelos                   | .2055                      | .25032     | .715 |
| Guardería Mis Amiguitos                  | Alimentos Integronaturales               | .3580                      | .28653     | .462 |
|  | Editorial Montemorelos                   | .5635                      | .26871     | .119 |
| Editorial Montemorelos                   | Alimentos Integronaturales               | -.2055                     | .25032     | .715 |
|  | Guardería Mis Amiguitos                  | -.5635                     | .26871     | .119 |

##### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Compromiso laboral

Scheffe

| (I) Empresa donde trabajan los empleados | (J) Empresa donde trabajan los empleados | Intervalo de confianza 95% |                 |
|--|--|----------------------------|-----------------|
|  |  | Límite inferior            | Límite superior |
| Alimentos Integronaturales               | Guardería Mis Amiguitos                  | -1.0761                    | .3601           |
|  | Editorial Montemorelos                   | -.4219                     | .8328           |
| Guardería Mis Amiguitos                  | Alimentos Integronaturales               | -.3601                     | 1.0761          |
|  | Editorial Montemorelos                   | -.1099                     | 1.2369          |
| Editorial Montemorelos                   | Alimentos Integronaturales               | -.8328                     | .4219           |
|  | Guardería Mis Amiguitos                  | -1.2369                    | .1099           |

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .871.

## Subconjuntos homogéneos

### Compromiso laboral

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Empresa donde trabajan los empleados | N  | Subconjunto |
|--------------------------------------|----|-------------|
|                                      |    | 1           |
| Editorial Montemorelos               | 33 | 5.0549      |
| Alimentos Integronaturales           | 24 | 5.2604      |
| Guardería Mis Amiguitos              | 19 | 5.6184      |
| Sig.                                 |    | .120        |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .871.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 24.077

b. Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.

c. Alfa = .05.

## Tiempo de servicio a la institución

### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Compromiso laboral

Scheffe

| (I)Tiempo de servicio a la institución | (J)Tiempo de servicio a la institución | Diferencia de medias (I-J) | Error típ. | Sig.  |
|--|--|----------------------------|------------|-------|
| 5 o menos años                         | 5 a 10 años                            | .1232                      | .26823     | .976  |
|  | 11 a 15 años                           | -.1188                     | .44143     | .995  |
|  | 16 o más años                          | .0052                      | .30542     | 1.000 |
| 5 a 10 años                            | 5 o menos años                         | -.1232                     | .26823     | .976  |
|  | 11 a 15 años                           | -.2419                     | .47471     | .967  |
|  | 16 o más años                          | -.1180                     | .35181     | .990  |
| 11 a 15 años                           | 5 o menos años                         | .1188                      | .44143     | .995  |
|  | 5 a 10 años                            | .2419                      | .47471     | .967  |
|  | 16 o más años                          | .1240                      | .49667     | .996  |
| 16 o más años                          | 5 o menos años                         | -.0052                     | .30542     | 1.000 |
|  | 5 a 10 años                            | .1180                      | .35181     | .990  |
|  | 11 a 15 años                           | -.1240                     | .49667     | .996  |

### Comparaciones múltiples

Variable dependiente: Compromiso laboral

Scheffe

| (I)Tiempo de servicio a la institución | (J)Tiempo de servicio a la institución | Intervalo de confianza 95% |                 |
|--|--|----------------------------|-----------------|
|  |  | Límite inferior            | Límite superior |
| 5 o menos años                         | 5 a 10 años                            | -.6470                     | .8933           |
|  | 11 a 15 años                           | -1.3862                    | 1.1487          |
|  | 16 o más años                          | -.8718                     | .8822           |
| 5 a 10 años                            | 5 o menos años                         | -.8933                     | .6470           |
|  | 11 a 15 años                           | -1.6050                    | 1.1211          |
|  | 16 o más años                          | -1.1281                    | .8922           |
| 11 a 15 años                           | 5 o menos años                         | -1.1487                    | 1.3862          |
|  | 5 a 10 años                            | -1.1211                    | 1.6050          |
|  | 16 o más años                          | -1.3022                    | 1.5501          |
| 16 o más años                          | 5 o menos años                         | -.8822                     | .8718           |
|  | 5 a 10 años                            | -.8922                     | 1.1281          |
|  | 11 a 15 años                           | -1.5501                    | 1.3022          |



Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .871.

## Subconjuntos homogéneos

### Compromiso laboral

Scheffe<sup>a,b,c</sup>

| Tiempo de servicio a la institución | N  | Subconjunto |
|-------------------------------------|----|-------------|
|                                     |    | 1           |
| 5 a 10 años                         | 17 | 5.1581      |
| 16 o más años                       | 12 | 5.2760      |
| 5 o menos años                      | 42 | 5.2813      |
| 11 a 15 años                        | 5  | 5.4000      |
| Sig.                                |    | .947        |

Se muestran las medias de los grupos de subconjuntos homogéneos.

Basadas en las medias observadas.

El término de error es la media cuadrática (Error) = .871.

a. Usa el tamaño muestral de la media armónica = 10.930

b. Los tamaños de los grupos son distintos. Se empleará la media armónica de los tamaños de los grupos. No se garantizan los niveles de error tipo I.

c. Alfa = .05.

## **APÉNDICE G**

### **RESULTADOS DE LAS PREGUNTAS COMPLEMENTARIAS**

## Respuesta a la pregunta de investigación 1

### Media aritmética de la administración de recursos humanos

#### Estadísticos descriptivos

|                                    | N  | Mínimo | Máximo | Media  | Desv. típ. |
|------------------------------------|----|--------|--------|--------|------------|
| Administración de recursos humanos | 76 | 2.00   | 6.75   | 4.5243 | .89746     |
| N válido (según lista)             | 76 |        |        |        |            |

### Descriptivos

#### Estadísticos descriptivos

|  | N  | Media  | Desv. típ. |
|--|----|--------|------------|
| La orientación a nuevos empleados sobre los reglamentos laborales.   | 76 | 4.9211 | 1.06787    |
| La explicación a nuevos empleados de las normas de conducta esperada.  | 76 | 4.8947 | 1.19531    |
| La claridad de la descripción de tareas de cada puesto.  | 76 | 4.8289 | 1.01177    |
| La claridad de los estándares de desempeño esperados para cada puesto.   | 76 | 4.8026 | 1.03305    |
| La explicación a nuevos empleados de la descripción del puesto a desempeñar.                                   | 76 | 4.7105 | 1.11733    |
| La inducción a los nuevos empleados sobre la misión de la organización.  | 76 | 4.7105 | 1.26297    |
| El sistema de atención médica para los empleados.  | 76 | 4.6974 | 1.28602    |
| La planeación del personal requerido en cada departamento acorde con las exigencias del perfil de cada puesto. | 76 | 4.6842 | 1.27761    |
| La calidad de la retroalimentación al empleado de los resultados de su evaluación de su desempeño.             | 76 | 4.5921 | 1.41589    |
| El sistema de capacitación del personal.   | 76 | 4.5921 | 1.48034    |
| La contratación de un nuevo empleado con las competencias exigidas en el puesto.                               | 76 | 4.5789 | 1.12265    |
| La planeación del desarrollo profesional del personal.   | 76 | 4.5263 | 1.33140    |
| Los métodos utilizados para evaluar el método de desempeño de los empleados.                                   | 76 | 4.5132 | 1.20547    |
| La equidad del sistema salarial respecto al género.  | 76 | 4.4737 | 1.32135    |
| La adecuación del sistema salarial con los puestos de trabajo.   | 76 | 4.3289 | 1.11221    |
| La selección de varios candidatos a un empleo con base al perfil de cada puesto.                               | 76 | 4.3158 | 1.21338    |
| La equidad del sistema salarial respecto al estado civil.  | 76 | 4.3158 | 1.27761    |
| Los métodos de divulgación de puestos vacantes.  | 76 | 4.1974 | 1.09569    |
| El proceso de promoción a ascensos de la organización.   | 76 | 4.1184 | 1.26456    |
| La satisfacción de los empleados con el sistema salarial actual.   | 76 | 3.6842 | 1.32876    |
| N válido (según lista)   | 76 |        |            |

## Respuesta a la pregunta de investigación 2

Media aritmética del compromiso laboral.

### Estadísticos descriptivos

|                        | N  | Mínimo | Máximo | Media  | Desv. típ. |
|------------------------|----|--------|--------|--------|------------|
| Compromiso laboral     | 76 | 2.13   | 7.00   | 5.2607 | .93466     |
| N válido (según lista) | 76 |        |        |        |            |

### Descriptivos

#### Estadísticos descriptivos

|  | N  | Media  | Desv. típ. |
|--|----|--------|------------|
| Realizo con ética profesional todas mis tareas laborales.                        | 76 | 6.1316 | .78896     |
| Me siento incómodo(a) cuando no realizo bien mi trabajo.                         | 76 | 5.9211 | 1.28336    |
| Cumplo con agrado todos los reglamentos del trabajo.                             | 76 | 5.7632 | 1.10596    |
| Soy feliz con el trabajo que realizo.  | 76 | 5.6711 | 1.27946    |
| Estoy satisfecho(a) con mi trabajo.  | 76 | 5.6316 | 1.23117    |
| Me siento privilegiado(a) de formar parte de este equipo.                        | 76 | 5.5526 | 1.31042    |
| Defiendo esta empresa cuando hablan injustamente de ella.                        | 76 | 5.5263 | 1.30101    |
| Trabajar en esta empresa es mejor que hacerlo en otra.                           | 76 | 5.3158 | 1.30854    |
| Mi trabajo no es una obligación, es un deber por todos los beneficios recibidos. | 76 | 5.1974 | 1.50572    |
| Es muy beneficioso trabajar en esta empresa.                                     | 76 | 5.1447 | 1.43019    |
| Continuaría en este trabajo aunque la empresa tuviera problemas financieros.     | 76 | 5.1447 | 1.44871    |
| Dispongo de todos los recursos necesarios para realizar mi trabajo.              | 76 | 5.1316 | 1.40800    |
| Mi trabajo es recompensado plenamente con los beneficios que recibo.             | 76 | 4.7237 | 1.66212    |
| Perdería mucho si dejo esta empresa.   | 76 | 4.6447 | 1.45789    |
| Dejar esta empresa representaría un sacrificio económico.                        | 76 | 4.6447 | 1.47607    |
| Suplo todas mis necesidades económicas con este trabajo.                         | 76 | 4.0263 | 1.66512    |
| N válido (según lista)   | 76 |        |            |

## LISTA DE REFERENCIAS

- Aamondt, M. G. (2010). *Psicología industrial/organizacional*. México: Cengage Learning.
- Alba, S. (2012). *La empresa admirada: la receta*. México: LID.
- Alimentos Colpac. (s. f.). *Nuestra historia*. Recuperado de <http://colpac.com.mx/corporativo/nuestra-historia/>
- Alles, M. A. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de recursos humanos*. México: Gránica.
- Alles, M. A. (2008). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias* (2ª ed.). México: Granica.
- Álvarez de Mon, S., Cardona, P., Chinchilla, M., Miller, P., Pérez, J., Pin, J., Poelmans y... Torres, M. (2001). *Paradigmas del liderazgo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Alvares Yanes, R. (2011). *Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados del Corporativo Adventista de Montemorelos*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lima, Perú. USAT.
- Ansorena, A. (2003). *Pasos para la selección de personal con éxito*. Barcelona, España: Paidós Ibérica.
- Arciniega, L. M. (2002). Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? *Dirección estratégica*. 21-22.
- Babbie, E. y Dávila Martínez J. F. J. (2000). *Fundamentos de la investigación social*. México: Thomson.
- Barquero Corrales, A. (2005). *Administración de recursos humanos*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Bartstow Hernandez, J. (2006). *La administración en base al compromiso* (2ª ed.). Santa Cruz de la Sierra, Bolivia: Universidad Nur.

- Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*. 9(1). 139-149.
- Bernal, A. (2009). Responsabilidad ambiental de las empresas. Un compromiso ético con el desarrollo sostenible. *Management*. 18(31). 91–103.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª ed.). México: Pearson Educación.
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2007). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*. 22(1). 25-43.
- Betanzos Díaz, N. y Paz Rodríguez, F. (2011). *Beneficios del compromiso normativo para las organizaciones*. Recuperado de <http://direccionestrategica.itam.mx/beneficios-del-compromiso-normativo-para-las-organizaciones/#more-2012>
- Bishop, J., Scott, K. y Burroughs, S. (2000). Support, commitment, and employee outcomes in a team environment. *Journal of Management*. 26(6). 1113-1133.
- Blau, G. C. y Boal, K. L., (1987). “Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism”. *Academy of Management Review*. 36-59.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning.
- Burns, N. y Grove, S. K. (2004). *Investigación en enfermería*. Madrid, España: Illustrated.
- Cabrera Lazarini, J. J. y Urbiola Solís, A. E. (2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas LP en Costa Rica. *Gestión y estrategia*. 41.15 – 28.
- Cáceres, P. (2000). *El compromiso organizacional: un concepto actitudinal*. Recuperado de <http://www.panorama.utralca.cl/dentro/2010-jul/articulo7.pdf>
- Cámara de Diputados. (2013). *Ley federal del trabajo*. México: Porrúa.
- Canos Daros, L. (2008). *Modelos flexibles de selección de personal basado en la valoración de competencias*. Recuperado de [http://asepuma.org/recta/ordinarios/9/9\\_4.pdf](http://asepuma.org/recta/ordinarios/9/9_4.pdf)

- Casado, J. M. (2003). *El valor de la persona, nuevos principios para la gestión del capital humano*. Madrid, España: Pearson educación.
- Castillo Aponte, J. (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Castro Solana, A. (2010). *Psicología positiva*. Buenos Aires, Argentina: Pirámides.
- Caykoylu, S., Egri, C., Havlovic, S. y Bradley, C. (2011). Key organizational commitment antecedents for nurses, paramedical professionals and non-clinical staff. *Journal of Health Organization and Management*. 25(1). 7-33.
- Cervantes, C. (2013). *¿Finiquito o liquidación?* Recuperado de <http://contadorcontado.com/2013/02/08/finiquito-o-liquidación/>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano en las organizaciones* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Coens, T. y Jenkins, M. (2001), *¿Evaluaciones de desempeño? Por qué no funcionan y cómo reemplazarlas*. México: Grupo.
- Cohen, G. J. (1991). *La naturaleza de la función directiva*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Conway, E. (2004). Relating Career stage to attitudes towards HR practices and commitment: Evidence of interaction effects? *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 13(4). 417- 446.
- Córdoba Pirela, C. (2005). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. Tesis para optar por el título de licenciatura en Ciencias Económico Sociales. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Daft, R. L. y Marcic, D. (2006). *Introducción a la administración* (4ª ed.). México: Learning.
- Danés, J. (2014). *El finiquito*. Recuperado de <http://www.citapreviainem.es/finiquito/>
- Dave, U. (2000) *Evaluación de resultados*. México: Granica.
- Davis, K. y Nwstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.

- Delgado González, S. y Ena Ventura, B. (2008). *Recursos humanos: administración y finanzas*. Madrid, España. Paraninfo.
- Dessler, G. (2001) *Administración de personal*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Dessler, G. y Varela, R. (2004). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuler, R. (2007J. *La gestión de los recursos humanos* (3° ed.). Madrid, España: McGraw-Hill.
- Edel Navarro, R. y García Santillán, A. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2007c/340/](http://www.eumed.net/libros/2007c/340/)
- Fernández Sánchez, E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo.
- Fred, R. D. (2003). *Conceptos de administración estratégica* (9ª ed.). México. Pearson Educacional.
- Frías Fernández, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- García Noya, M., Herro Diez, E. y Jimenez Bozal, J. D. (2001). *Selección de personal, sistema integrado* (2ª ed.). Madrid, España. ESLC.
- García Ramos, M. C. y Yaguez Insa, M. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II. Áreas de gestión y producción teórica y ejercicios*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Gómez Dacal, G. (2006). *K Sigma: control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza (como identificar entre lo mucho que es trivial lo poco que es crítico)*. México: WK Educación.
- Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos* (3ª ed.). Madrid, España: Pearson educación.
- González Acedo, J. C. y Pérez Aroca, R. (2011). *Formación y orientación laboral*. Madrid, España. Paraninfo.
- González García, M. y Olivares Orozco, S. (2005). *Administración de recursos humanos. Diversos casos*. México: CECOSA.
- Gutiérrez Aragón, O. (2013). *Fundamentos de administración de empresas*. Madrid, España: Pirámide.



- Grande Esteban, I. y Abascal Fernández, E. (2009). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* (10ª ed.). Madrid, España: ESIC.
- Grajales Guerra, T. (2004). *Como elaborar una propuesta de investigación*. Montemorelos, México: Universidad de Montemorelos.
- Griffin, R. W. y Ebert, R. J. (2005). *Negocios* (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Harter, J., Schmidt, F. y Hayes, T. (2002). Business unit level relationship between employee satisfaction, employee engagement and business outcomes a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 87(2). 268-279.
- Hellriegel D. y Slocum, J. W. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Thomson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández Sánchez, B. Y. (2012). La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas. *Semestre económico*. 15(31). 173-186.
- Hernández y Rodríguez, S. (2002). *Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. México: McGraw-Hill.
- Hitt, M. A. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
- Jerico, P. (2001). *Gestión del talento humano*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Jiménez, J. I. (2007). *El compromiso laboral*. Recuperado de: [http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)
- King-Kauanui, S. Ngoc, S.D. y Ashley-Cotleur, C. (2006). Impact of human resource management: SME performance in Vietnam. *Journal of Developmental Entrepreneurship*. 11(1).79-96.
- Kirkland, S. D. (2009). Compensation plans that pay back. *Business and Economic Review*. 55 (2). 22-23.
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional y de innovación* (7ª ed.). México: McGraw-Hill
- Koontz, H., Wehrich, H. y Cannice, M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.

- Lacalle Salmerón, G. (2011). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Madrid, España: Editex.
- Latorre Estrada, E. (1996). *Teoría general de sistemas. Aplicada a la solución integral de problemas*. Santiago de Cali, España: Universidad del Valle.
- Lazear, E. P. y Gibbs, M. (2011). *Economía de los recursos humanos en la práctica*. (2ª ed.). México: Antoni Bosch.
- Lillo, J. M. (2005). *Aspectos a valorar en una selección de personal*. Recuperado de [www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/](http://www.educaweb.com/EducaNews/interface/asp/web/).
- Loli Pineda, A. E. (2006). Compromiso organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas. *Revista de la Facultad de Psicología de la UNMSM*. 9(1). 37-67.
- López Baroni, M. J. y Rodríguez Estacio, C. (2005). *Formación y orientación laboral, supuestos prácticos, derecho laboral y orientación*. Madrid, España: MAD
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Ottawa, Canadá: IDB Bookstore.
- Marín, L. (2001). La multidimensionalidad en la construcción del trabajo como objeto de estudio. *En Fundamentos en Humanidades*. 4. 91-100.
- Maristany, J. (2000) *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Marx, K. (2009). *El capital I*. México: FCE.
- Meister, J. C. (2000). *Universidades empresariales. Cómo crear una fuerza laboral de clase mundial*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997) *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Mondy, R. W. y Noe, R. M (2010). *Administración de recursos humanos* (11ª ed.). México: Pearson educación.
- Montalván Garcés, C. (1999). *Los recursos humanos en la pequeña y mediana empresa*. México: Universidad Iberoamericana.
- Montes Alonso, M. J. y González Rodríguez, P. (2010). *Selección de personal: La búsqueda del candidato adecuado*. Madrid, España: Ideaspropias.
- Montoya Melgar, A. (2003). *Derecho del trabajo* (24ª ed.). Madrid, España: Tecnos.

- Montse, M. (2009). *Empleados fieles, empresas rentables*. Recuperado de [http://www.upf.edu/oil/\\_pdf/expansion\\_empleo\\_231009.pdf](http://www.upf.edu/oil/_pdf/expansion_empleo_231009.pdf).
- Muchinsk, P. M. (2002). *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología organizacional* (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Limusa.
- Nebot López, M. J. (1999). *La selección de personal: guía práctica para directivos y mandos de las empresas*. Madrid, España: Illustred.
- Patrón Cortés, R. M. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: estudio comparativo en una empresa con operación global. *Anáhuac Journal*. 13(2). 9-26.
- Peña T. G., Cañoto, R. Y. y Santalla de Banderali, Z. (2006). *Una introducción a la psicología*. Caracas: Texto.
- Peralta Gómez, M. C., Santofimio, M. y Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discurso en la organización. *Psicología desde el Caribe*. 19. 81-109.
- Ponce Andrade, J. D. (2014). *Manual administrativo para la editorial Montemorelos*. Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos, México.
- Porret, M. (2008). *Recursos humanos, dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. (3a ed.). Barcelona, España. ESIC.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. y Boulain, P. V. (1994). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*. 4(5). 112-134.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7ª ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.
- Quiroga Aquinchay, S. (2007). *Compromiso organizacional: análisis de una organización gastronómica*. Tesis de Licenciatura. UDA.
- Ramos Madrigal, A. (2005). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño docente de los profesores del programa universitario de inglés de la Universidad de Colima*. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía. Universidad de Colima, México.
- Render, B. (2004). *Principios de la administración de operaciones*. México: Pearson Educación.

- Reyes Ponce, A. (2005). *Administración de empresas 2: teoría y práctica*. México. Limusa.
- Ríos Márquez, M., Téllez Ramírez, M. del R. y Ferrer Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*. 231. 103-125.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P. (2005) *Administración* (8ª ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. P. y De Cenzo D. A. (2002). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (3ª ed.). México, Pearson Educación.
- Rodríguez Serrano, J. C. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: UOC.
- Rodríguez Valencia, J. (2006). *Administración 1*. México: Thomson.
- Rodríguez Valencia, J. (2007). *Administración moderna de personal* (7ª ed.). México: Thomson.
- Rojas Soriano, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Sánchez Hernández, M. I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*. 16(17). 85-100.
- Sánchez, J. y Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. *Contabilidad y Auditoría* (198), 105-133.
- Sastre, M. y Aguilar, E. (2004). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Serrano González, M. I. (2002). *La educación para el siglo XXI: comunicación y salud* (2ª ed.). Madrid, España: Días de Santos.
- Sherman, A. W., Bohlander, G. W. y Snell, S. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: Cengage Learning.
- Silíceo, A. (2001). *Capacitación y administración de personal*. México: Limusa.
- Silva Arciniega, M. del R. y Brain Calderón, M. L. (2006). *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico*. México: Formación gráfica.
- Soto Roy, A. (2008). *Flexibilidad laboral y subjetividades: hacia una compensación psicosocial del empleo contemporáneo*. Santiago de Chile: LOM.

- Stoner, J. A. F., Frema, R. E. y Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (6ª ed.). México: Pearson Educación.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa.
- Tejeda Tayabas, J. M. y Arias Galicia, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e investigación en psicología*. 10(2), 295-309.
- Tomas-Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Torres Ordóñez, J. L. (2000). Enfoques para la medición del impacto de la gestión del capital humano en los resultados de negocio. *Pensamiento y gestión: revista de la División de Ciencias Administrativas de la Universidad del Norte*. 9. 77-87.
- Toscani Giménez, D. (2010). Extinción por voluntad del trabajador sin causa. *Temas laborales*. 106. 151-172.
- Universidad de Morelos (2011). *Manual del estudiante de enfermería*. Recuperado de <http://webhostum.net/content/pdf/Manual-del-Estudiante-de-Enfermeria-1-parte.pdf>
- Werther, W. B. (2007). *Administración de personal y de recursos humanos*. México. McGraw-Hill.
- Werther, W. B. y Davis, K (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México. McGraw-Hill.
- Whetten, D. y Cameron, K. S. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson Educación.
- White, E. G. (1994). *Testimonios selectos, Tomo 5*. Mountain View, CA: Pacific Press.
- Zamora Poblete, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 41(3). 445-460.