

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

**RELACIONES INTERPERSONALES Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA
EMPRESA TAWA CONSULTING,
PERIODO 2018**

TESIS

Presentada por:

Bach. FIORELLA MILAGROS ESCAJADILLO GUTIÉRREZ

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TACNA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

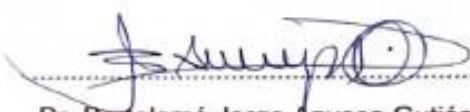
Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Administración


**RELACIONES INTERPERSONALES Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA
EMPRESA TAWA CONSULTING,
PERIODO 2018**

Tesis sustentada y aprobada el 01 de septiembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE

: 
.....
Dr. Bartolomé Jorge Anyosa Gutiérrez

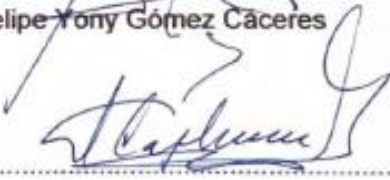
SECRETARIO

: 
.....
Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza

VOCAL

: 
.....
Dr. Felipe Yony Gómez Cáceres

ASESOR

: 
.....
Mgr. David Franklin Cahahuanca Giraldez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ, en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Facultad N°6607-2018-FCJE/UNJBG de la TESIS titulada: “RELACIONES INTERPERSONALES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA TAWA CONSULTING, PERIODO 2018”.

Presentado por la Bachiller FIGRELLA MILAGROS ESCAJADILLO GUTIERREZ. Para optar el TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual TURNITIN** cuenta con el **nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 2%**. Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la TESIS enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención de TÍTULO PROFESIONAL, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

FIRMA ASESOR

MGR. DAVID FRANKLIN CAJAHUANCA GIRALDEZ
DNI N° 00506181



Huella digital

FIRMA TESISTA

FIGRELLA MILAGROS ESCAJADILLO GUTIERREZ
DNI N° 43854634



Huella digital

DEDICATORIA

Quisiera dedicar mi tesis a mis seres queridos y a ustedes personas de bien, porque para ser buen profesional, hay que ser buena persona primero.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a su tiempo, a mis padres Carlos Escajadillo y Jessica Gutiérrez, a mis hermanas Giuliana y Karla por la motivación e intensidad para culminar con esta parte de mi vida.

Gracias, tía Katty por enseñarme a que nunca es tarde y por todo el amor que me diste.

A Edgar por todo su apoyo y sabiduría.

A mis profesores por todo el conocimiento y guía en mi carrera.

CONTENIDO

HOJA DE JURADO	ii
CERTIFICADO DE SIMILITUD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Justificación de la investigación	7
1.4 Objetivo general	8
1.5 Objetivos específicos	8
1.6 Hipótesis de investigación	9
1.6.1 Hipótesis general	9
1.6.2 Hipótesis específicas	9
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes del estudio	11

2.1.1	Internacionales	11
2.1.2	Nacionales	14
2.2	Bases teóricas	17
2.2.1	La teoría de las relaciones humanas	17
2.2.2	Conclusiones del experimento de Hawthorne	18
2.2.3	Las relaciones interpersonales	19
2.2.4	Las principales leyes de las relaciones interpersonales	24
2.2.5	El compromiso organizacional	26
2.2.6	Dimensiones del compromiso organizacional	28
2.2.7	Factores asociados al compromiso organizacional	30
2.2.8	Tawa Consulting	30
2.3	Definición de términos	35
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		38
3.1	Tipo de investigación	38
3.2	Diseño de la investigación	38
3.3	Unidades de estudio	39
3.4	Población	39
3.5	Operacionalización de variables	40
3.5.1	Identificación de la variable independiente	40
3.5.2	Identificación de la variable dependiente	40
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de los datos	41

3.7	Procesamiento, y análisis de datos	42
	CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1	Validez de los instrumentos	43
4.2	Confiabilidad de los instrumentos	43
4.2.1	Confiabilidad de la variable relaciones interpersonales	44
4.2.2	Confiabilidad de la variable compromiso organizacional	46
4.3	Resultados sobre la variable relaciones interpersonales	48
4.4	Resultados sobre la variable compromiso organizacional	54
4.5	Prueba de normalidad	59
4.6	Contraste de hipótesis	62
4.6.1	Verificación de la primera hipótesis específica	62
4.6.2	Verificación de la segunda hipótesis específica	64
4.6.3	Verificación de la tercera hipótesis específica	66
4.6.4	Verificación de la hipótesis general	68
4.7	Discusión de resultados	71
	CONCLUSIONES	74
	RECOMENDACIONES	76
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
	ANEXOS	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales	40
Tabla 2. Operacionalización de la variable compromiso organizacional	40
Tabla 3. Escala de Alpha de Cronbach	44
Tabla 4. Alpha de Cronbach de la variable relaciones interpersonales	44
Tabla 5. Alpha de Cronbach de la dimensión inclusión	44
Tabla 6. Alpha de Cronbach de la dimensión control	45
Tabla 7. Alpha de Cronbach de la dimensión afecto	45
Tabla 8. Alpha de Cronbach de la variable compromiso organizacional.	46
Tabla 9. Alpha de Cronbach de la dimensión afectivo	46
Tabla 10. Alpha de Cronbach de la dimensión continuidad	47
Tabla 11. Alpha de Cronbach de la dimensión normativo	47
Tabla 12. Baremo de la variable relaciones interpersonales	48
Tabla 13. Baremo de la dimensión inclusión	48
Tabla 14. Baremo de las dimensiones control y afecto	48
Tabla 15. Frecuencia de la variable relaciones interpersonales	49
Tabla 16. Frecuencia de la dimensión inclusión	50
Tabla 17. Frecuencia de la dimensión control	51
Tabla 18. Frecuencia de la dimensión afecto	52
Tabla 19. Baremo de la variable compromiso organizacional	54
Tabla 20. Baremo de las dimensiones afectivo, continuidad y normativo	54

Tabla 21. Frecuencia de la variable compromiso organizacional	55
Tabla 22. Frecuencia de la dimensión afectivo	56
Tabla 23. Frecuencia de la dimensión continuidad	57
Tabla 24. Frecuencia de la dimensión normativo	58
Tabla 25. Prueba de normalidad de la variable relaciones interpersonales	60
Tabla 26. Prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional	61
Tabla 27. Correlación de Pearson para la primera hipótesis específica	63
Tabla 28. Correlación de Pearson para la segunda hipótesis específica	65
Tabla 29. Correlación de Pearson para la tercera hipótesis específica	67
Tabla 30. Correlación de Pearson para la hipótesis general	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia porcentual de la variable relaciones interpersonales	49
Figura 2. Frecuencia porcentual de la dimensión inclusión	50
Figura 3. Frecuencia porcentual de la dimensión control	51
Figura 4. Frecuencia porcentual de la dimensión afecto	52
Figura 5. Frecuencia porcentual de la variable compromiso organizacional	55
Figura 6. Frecuencia porcentual de la dimensión afectivo	56
Figura 7. Frecuencia porcentual de la dimensión continuidad	57
Figura 8. Frecuencia porcentual de la dimensión normativo	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia	84
Anexo 2. Instrumento para evaluar las relaciones interpersonales	85
Anexo 3. Instrumento para evaluar el compromiso organizacional	86
Anexo 4. Resultados de la variable relaciones interpersonales	87
Anexo 5. Resultados de la variable compromiso organizacional	93
Anexo 6. Validación de expertos	99
Anexo 7. Prueba piloto de los instrumentos	105

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo: determinar la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018. El tipo de investigación es básica, de diseño correlacional – no experimental, con una población de 70 trabajadores.

La medición de la variable independiente “relaciones interpersonales” fue desglosada en tres dimensiones: inclusión con 8 preguntas, control y afecto con 6 preguntas cada una respectivamente, haciendo un cuestionario con un total de 20 preguntas. En la medición de la variable dependiente “compromiso organizacional” se abordó en tres dimensiones: afectivo, continuidad y normativo con 6 preguntas cada uno, haciendo un cuestionario con un total de 18 preguntas; los cuales fueron respondidos por los trabajadores de la empresa seleccionada para la investigación.

Los resultados muestran que la variable relaciones interpersonales es de nivel Regular, con una calificación de 67,1%, la dimensión inclusión es de nivel Alto con 42,8%, la dimensión control es de nivel Regular con 42,9% y la dimensión afecto es de nivel Regular con 51,4%. En el caso de la variable compromiso organizacional es de nivel Regular, con una calificación de 78,6%, la dimensión afectivo es de nivel Regular con 55,7%, la dimensión continuidad es de nivel Regular con 68,6% y la dimensión

normativo es de nivel Regular con 68,6%. Con un nivel de confianza del 95%, con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson del 0,535; se determinó que, existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, compromiso organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research is: to determine the existence of a direct relationship between interpersonal relationships and the organizational commitment of TAWA Consulting, period 2018. The type of research is basic, design Correlational - non-experimental, with a population of 70 workers.

The measurement of the independent variable "interpersonal relationships" was broken down into three dimensions: inclusion with 8 questions, control and affection with 6 questions each, respectively, making a questionnaire with a total of 20 questions. In the measurement of the dependent variable "organizational commitment" it was approached in three dimensions: affective, continuity and normative with 6 questions each, making a questionnaire with a total of 18 questions; which were answered by the workers of the company selected for the investigation.

The results show that the interpersonal relations variable is of a Regular level, with a 67.1% rating, the inclusion dimension is of a High level with 42.8%, the control dimension is of a Regular level with 42.9% and the dimension Affection is of regular level with 51.4%. In the case of the variable organizational commitment is of Regular level, with a rating of 78.6%, the affective dimension is of Regular level with 55.7%, the continuity dimension is of Regular level with 68.6% and the dimension Regulatory is of regular

level with 68.6%. With a 95% confidence level, with a significance level of 0.000 and a Pearson correlation coefficient of 0.535; It was determined that, there is a direct and significant relationship between interpersonal relationships and the organizational commitment of TAWA Consulting, period 2018.

Keywords: *Interpersonal relationships, organizational commitment.*

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales, se encuentran en una lucha permanente por cumplir los objetivos trazados por la alta dirección; en un entorno cada vez más competitivo y contingente, como resultado de los cambios acelerados en todo ámbito, sobre todo en la tecnología, lo que conlleva a nuevas formas de trabajo por parte de los colaboradores.

Las relaciones interpersonales, cumplen un rol importante en el quehacer diario de los trabajadores, promoviendo la inclusión de los mismos en la actividad laboral, ejerciendo control por parte de la jefatura e influenciando positivamente en el desempeño del personal, así también, desarrollando el afecto entre los compañeros de trabajo, estimulando al respeto entre los mismos. Como consecuencia de lo anterior, el compromiso organizacional, debe ser el resultado a lograr por la empresa, es decir, la identificación de los trabajadores con su centro de trabajo, debiendo materializarse, a través del aspecto afectivo, mostrando un fuerte lazo emocional hacia la empresa, así también, el aspecto de continuidad, de querer permanecer en la organización y el aspecto normativo, de no abandonar la empresa a pesar de estar atravesando por momentos difíciles.

Concibiendo que las relaciones interpersonales son claves para lograr el compromiso organizacional, la presente investigación se enfoca en la

empresa Tawa Consulting, y siendo el sector minero, uno de los más importantes en la economía nacional, es por esta razón, que el informe final de tesis que se presenta, tiene como propósito: determinar la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal de la empresa Tawa Consulting, para lo cual se desarrolló la siguiente estructura: Capítulo I: Planteamiento del problema, Capítulo II: Marco teórico, Capítulo III: Marco metodológico, Capítulo IV: Resultados y discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

El principal activo de una organización, no son las computadoras, ni las instalaciones en donde operan, son las personas que la conforman, cada una de ellas con distintos conocimientos y especialidades, desempeñan sus funciones en los diferentes puestos asignados. Esta situación da origen a la interacción entre las personas, lo que conlleva a una convivencia diaria, formando grupos de trabajo, suscitándose las relaciones interpersonales entre los trabajadores; siendo una condición importante para la fluidez de las acciones en la organización, coadyuvando al logro de los resultados esperados. En la misma dirección, es fundamental que los trabajadores se sientan identificados con la empresa en la cual laboran, esto dependerá de una serie de estímulos, pudiendo ser económicos como no económicos, todo esto con la finalidad de lograr un compromiso organizacional, que adicione fortalezas a la empresa para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Estos requerimientos no son ajenos, a la empresa Tawa Consulting, especializada en la tercerización de servicios desde el año 2006, encargándose de proveer personal técnico y profesional a empresas industriales, del sector financiero, entre otros a nivel nacional. En este caso, nos referimos a la compañía minera “VOLCAN”, cuyo centro de operaciones de extracción de mineral, se encuentran en la región Huancavelica y las oficinas administrativas en la ciudad de Lima; los puestos que ocupan los trabajadores de Tawa Consulting, en su mayoría son de: chofer, asistente administrativo, asistente contable, digitador, archivador, conserje, gestor de inventario y supervisor. Cabe precisar que la compañía minera “VOLCAN”, también cuenta con personal a su cargo en algunos de los puestos que la empresa tercerizadora de servicios provee.

En el transcurrir de los años, esta situación ha provocado un estado de disconformidad de los trabajadores de Tawa Consulting, al sentirse en alguna medida marginados al no contar con los mismos beneficios, en relación a los que pertenecen a la planilla de la empresa minera, como el pago de utilidades, el trato hacia el personal, la diferencia en las remuneraciones, a pesar de realizar el mismo trabajo; afectando las relaciones interpersonales, ralentizando la fluidez de las actividades,

sintiéndose excluidos de la misma. En este contexto es muy difícil, lograr que los trabajadores de Tawa Consulting, logren un alto nivel de compromiso organizacional con la empresa donde prestan sus servicios, afectando el aspecto afectivo del trabajador, y en la mayoría de los casos, se mantienen laborando, al no tener mayores opciones de trabajo y por compromisos de índole familiar que los obliga a seguir en la empresa.

Uno de los retos que tienen las empresas de tercerización de servicios, es que sus trabajadores se sientan comprometidos e identificados con la responsabilidad que se les asigna, por lo tanto, la presente investigación se orienta en determinar la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018; y así conocer en mayor detalle, la situación actual de las variables en estudio, con la intención de proponer medidas correctivas de ser el caso.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Existe relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?

- b) ¿Existe relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?

- c) ¿Existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se realizó en el área de la gestión de los recursos humanos y el comportamiento organizacional, al tratarse de temas de actualidad que permanentemente vienen mostrando cambios e innovaciones en el desarrollo empresarial, caracterizado por su alta dinámica y participación; obligando a las empresas a adoptar medidas pertinentes que le permitan asegurar la presencia en el contexto económico; de acuerdo a lo señalado, toda esta problemática pertenece a las Ciencias Administrativas. Tal es así que la presente investigación se justifica por los siguientes motivos:

Por su significancia en el escenario empresarial, la información obtenida, es de utilidad para la empresa Tawa Cosulting, permitiendo la revisión y ajuste de las políticas de recursos humanos de ser el caso.

Por su pertinencia con la prestación de soluciones empresariales integrales a las organizaciones y convertirse en su aliado estratégico, resolviendo sus requerimientos, de esta manera, se permite conocer con mayor detalle las expectativas de los clientes internos y los mecanismos de acción para un óptimo performance.

Por su relevancia académica, en la aplicación de las diversas teorías referentes a las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional en el campo de la administración de empresas.

1.4 Objetivo general

Determinar la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, para fortalecer las políticas de recursos humanos de la empresa.

1.5 Objetivos específicos

- a) Determinar la existencia de una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

- b) Determinar la existencia de una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

- c) Determinar la existencia de una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

1.6 Hipótesis de investigación

1.6.1 Hipótesis general

H₀: NO existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H_i: Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H₀: NO existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₁: Existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₀: NO existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₂: Existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₀: NO existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₃: Existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Internacionales

Crespo (2016), realizó la tesis "Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P." en la División de Estudios de Posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, para optar el grado de Maestro en Administración con Énfasis en Negocios, llegando a la siguiente conclusión:

- El tipo de compromiso que se presenta con mayor fuerza es el afectivo, mientras que el de menor intensidad es el normativo. En relación al clima organizacional y el compromiso organizacional se concluye que existe una fuerte relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Beiza (2012), realizó la tesis “Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II" en la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo, para optar el grado de Maestro en Gerencia Avanzada de la Educación, llegando a la siguiente conclusión:

- La conclusión que se generó en cuanto a los indicadores y dimensiones correspondientes a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional, es que los docentes no manejan las relaciones interpersonales como una herramienta que mejore y optimice el clima organizacional, es por ello que en el plantel se dificulta el trabajo en equipo y los docentes carecen de aspectos que estimulen un clima organizacional afable, tales como la disposición y motivación.

Córdoba (2016), realizó la tesis “Compromiso organizacional en empleados contratados por Empresas de Trabajo Temporal (ETT)” en la Escuela de Ciencias Sociales y Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello,

para optar el grado de Licenciado en Administración y Contaduría Pública, llegando a la siguiente conclusión:

- El compromiso organizacional de los trabajadores hacia la empresa usuaria tiene las siguientes características: La media es de 3,69 ubicándolo también en el nivel medio, el componente afectivo presentó una media de 3,91 con tendencia al nivel alto, el componente continuo presenta una tendencia al nivel bajo y una media de 3,12 además de una alta desviación estándar, el componente normativo obtuvo una media de 3,51 presentando una tendencia al nivel alto. Los trabajadores temporales que desarrollan sus labores hacia la empresa de trabajo temporal como a la empresa usuaria, tienen un nivel medio de compromiso organizacional.

Sandoval (2012), realizó el informe final del trabajo de titulación "Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012" en la Escuela de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central

del Ecuador, para optar el Título de Psicólogo Industrial, llegando a la siguiente conclusión:

- Las relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe por lo cual se propusieron estrategias como trabajo en equipo, motivación personal para mantener y mejorar continuamente el ambiente laboral.

2.1.2 Nacionales

Santos (2016), realizó la tesis "Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016 " en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte, para optar el Título de Licenciado en Administración, llegando a la siguiente conclusión:

- Siendo el objetivo general determinar el nivel de influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016, se ha podido demostrar que sí existe influencia en

un índice de correlación de 0.69142444, lo que significa que hay una correlación positiva media alta.

Salazar (2018) , realizó la tesis "Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017 " en la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, para optar el Grado de Académico de Maestra en Gestión Pública, llegando a la siguiente conclusión:

- Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal Oficina Registral del Reniec del Callao; la relación fue positiva y fuerte.

Bustamante (2017), realizó la tesis "Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017" en la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Humanidades de la Universidad César Vallejo, para optar el Título de Licenciado en Psicología, llegando a la siguiente conclusión:

- Se encontró correlación moderada entre la variable clima organizacional y el compromiso organizacional en el personal

administrativo en una Municipalidad de Lima Norte. Además, los resultados indican que un porcentaje de 49,2% se encuentra en un nivel promedio y alto de compromiso organizacional.

Carrasco (2017), realizó la tesis "Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017" en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, para optar el Título de Licenciado en Administración, llegando a la siguiente conclusión:

- Se logró identificar que el nivel de compromiso organizacional en el Banco de la Nación se ubica el 57 % en el nivel alto y el 43 % en el medio. Asimismo, se logró demostrar que el reconocimiento laboral y el compromiso organizacional de los empleados del Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017 se relacionan significativa y positivamente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La teoría de las relaciones humanas

Chiavenato (2006), en el libro introducción a la Teoría General de la Administración, refiere que la Teoría de las Relaciones Humanas (o Escuela Humanista de Administración) surgió en Estados Unidos, como consecuencia de las conclusiones del experimento de Hawthorne, y fue desarrollada por Elton Mayo y colaboradores, se constituyó en un movimiento de reacción y oposición a la Teoría Clásica de la Administración.

La Teoría de las Relaciones Humanas tiene sus orígenes por los siguientes hechos:

- La necesidad de humanizar y democratizar la Administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la Teoría Clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida del pueblo estadounidense.
- El desarrollo de las ciencias humanas, principalmente de la psicología, así como de su creciente influencia intelectual y de sus primeras aplicaciones a las organizaciones industriales.

- Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kurt Lewin, fueron fundamentales para el humanismo en la administración.
- Las conclusiones del experimento de Hawthorne, realizado entre 1927 y 1932, bajo la coordinación de Elton Mayo, pusieron en jaque a los principios postulados por la Teoría Clásica de la Administración.

2.2.2 Conclusiones del experimento de Hawthorne

El experimento de Hawthorne proporcionó un esbozo de los principios básicos de la Escuela de Relaciones Humanas, siendo sus conclusiones las siguientes:

- El nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del empleado, sino por las normas sociales y expectativas grupales.
- El comportamiento del individuo se apoya totalmente en el grupo. Los trabajadores no reaccionan aisladamente como individuos, sino como miembros de grupos.
- El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y patrones sociales.

- Los autores humanistas se centraron en los aspectos informales de la organización, como son los grupos informales, el comportamiento social de los empleados, actitudes y expectativas, motivación, etc.
- En el lugar de trabajo, las personas participan en grupos sociales existentes dentro de la organización, y se mantienen en una constante interacción social.
- La especialización no es la manera más eficiente de división del trabajo.
- Los aspectos emocionales no planeados e irracionales del comportamiento humano merecen una atención especial.

2.2.3 Las relaciones interpersonales

Morales, Gaviria, Moya y Cuadrado (2007), como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social.

Bisquerra (2004), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas”, se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Prócel (2016), las relaciones interpersonales son las diversas interacciones que se realizan a diario con otras personas. Dentro de una institución viabilizan el trabajo en equipo y permite lograr los objetivos institucionales proporcionando una vida feliz, ambiente de trabajo agradable y mejora la calidad de vida de todos los que laboran en la institución.

Fritzen (2003), cita a Schütz (1963), como el autor de la teoría de las “Necesidades Interpersonales, en el que refieren que “los miembros de un grupo no se integran sino a partir del momento en que ciertas necesidades fundamentales son satisfechas por el grupo”.

Según sus investigaciones de Schütz (1963) citado por Fritzen (2003), logra identificar tres necesidades interpersonales:

Inclusión: Según Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), la necesidad de inclusión se define como la que experimenta todo nuevo miembro de un grupo de sentirse aceptado, integrado, valorizado totalmente por aquellos a los cuales se une.

En esta etapa, la persona se formula las siguientes preguntas:

¿Cómo seré aceptado?; ¿Quién me aceptará?; ¿Quién me rechazará?; ¿Qué debo hacer para ser aceptado?

En esta primera etapa, las personas toman conciencia de si entraron al grupo correcto o no. Es decir, buscan sondear entre los otros miembros del grupo para ver a quienes se asemeja su estilo de vida, su modo de vestir, su manera de hablar y de ser. Es una etapa importante para establecer la confianza y el sentimiento de pertenencia. En todo grupo donde hay confianza, se da un aumento de la estima y la confianza personal.

Control: Según Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), la necesidad de control consiste, para cada miembro, en definirse a sí mismo sus propias responsabilidades en el grupo y también las de cada uno de los que conforman el grupo con él.

La persona se formula las siguientes preguntas:

El grupo del que participo, ¿Bajo el control de quién está?; ¿Quién tiene autoridad sobre quién, en qué y por qué?; ¿Cómo puedo influir en este grupo?; ¿Cómo se toman las decisiones?; ¿Qué poder tengo yo en este grupo?

Todo participante de un grupo puede igualmente aprender, practicar y compartir la influencia y el control cuando:

- Busque una posición de mando o una función en el grupo.
- Se sienta bien cuando otros buscan el mando.
- Sienta que aumenta su propia influencia en el grupo.
- Aprenda los diversos estilos de decisión.
- Acepta la rotación de mando y demás funciones dentro del grupo.

Una vez satisfechas las necesidades de inclusión y de control, el miembro del grupo se enfrenta con las necesidades emocionales y de amistad.

Afecto: Según Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), la necesidad de afecto que sienten, en diversos grados y según modalidades

distintas y a veces opuestas, las personas que deben o quieren vivir o trabajar en grupo consiste, en querer obtener pruebas de ser totalmente valorizados por el grupo. Aquel que se integra a un grupo aspira a no solo a ser respetado, o estimado, por su competencia o sus recursos, sino a ser aceptado como persona; no solo por lo que tiene sino también por lo que es.

La persona se pregunta:

¿Quién me estima?; ¿A quién aprecia más?; ¿Cuáles son las normas utilizadas por el grupo para expresar afecto y amistad?

Los miembros de un grupo satisfacen su propia necesidad de afecto y la de los otros cuando:

- Buscan llegar más temprano a la reunión del grupo con el objetivo de conocer mejor a los otros.
- Expresan verbalmente lo que sienten en relación con los otros.
- Apoyan verbalmente el trabajo de los otros, aplaudiendo aquello que les gusta o expresando su apreciación por escrito.

2.2.4 Las principales leyes de las relaciones interpersonales

Navarro (2006), concibió por relaciones interpersonales que cuentan con 7 leyes:

Ley primera: *La mejor manera de cambiar una relación es cambiando uno mismo.*

Todo cambio surge en el interior de la persona, mas no se da en la otra, siempre se da en la interrelación entre varias personas y por su puesto esta relación influye de una manera en la otra persona.

Ley segunda: *Busque lo positivo de cada persona- revisa sus paradigmas sobre los demás.*

Los paradigmas son representaciones mentales que se van formando a lo largo de la vida a través de las propias experiencias, procesos educativos, modelos sociales, etc. Forman parte de la estructura mental de una persona y actúan como filtro interpretativo de la realidad: nos hacen ver la vida de una manera determinada.

Ley tercera: *Gánese la confianza de las personas.*

Ganar confianza significa que una persona piensa positivamente, sabe escuchar, acepta muchas recomendaciones, sabe disculparse de los

errores que se cometió, considera que el trabajo en equipo es ideal para lograr ganar la confianza a los demás.

Ley cuarta: Mantenga una actitud ganar/ganar.

El ser humano por naturaleza se valora su talento y sus potencialidades siempre busca el ganar/ganar para sí mismo y muchas oportunidades para los demás miembros de la institución.

Ley quinta: Escuche con empatía.

La empatía es una energía que permite a la persona humana a saber escuchar, saber comunicarse, saber valorar las ideas, aquí se detalla el interés que tiene la persona para entablar un dialogo alturado, con mucha tolerancia y altura.

Ley sexta: Sea asertivo al expresarse.

La persona asertiva es aquella que sabe comunicarse lo que desea la otra persona, no impone sino respeta las ideas y es muy claro en comunicarse y con un sentido de alta positividad.

Ley séptima: *Distinga entre la persona y su conducta.*

A toda persona se conoce por su manera de comportarse frente a otras personas. Es importante que la persona piense el cómo puede actuar con respecto a los demás dentro de una institución y fuera de ella.

2.2.5 El compromiso organizacional

Los diferentes tipos de organizaciones muestran un comportamiento propio de la naturaleza de la actividad que desarrollan y el lugar donde se encuentran; al respecto, Amorós (2007), lo define como:

El campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. Es fundamental precisar este concepto, que enmarca al compromiso organizacional.

El compromiso organizacional según, Mowday, Steers y Porter (1979) es “la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma. Conceptualmente puede ser caracterizado por al menos tres factores: a)

una fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización; b) la disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización; c) el fuerte deseo de permanecer como miembro de la organización”.

El sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, es lo que debe hacer. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar (Morrow, 1993).

La teoría de Becker (1960), establece que una persona se compromete por una decisión individual, lo que le lleva a hacer inversiones como aportar su esfuerzo, para tener beneficios que le brinda su empresa como una pensión o jubilación y dejarlo le significaría una pérdida.

Etzioni (1975) citado en Betanzos y Paz (2007), el compromiso es la implicación positiva del individuo en la institución.

Robbins (1999), 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.

Davis y Newstrom (1999), el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

Cotton (1993) citado en Betanzos y Paz (2007), define el compromiso como un proceso participativo, resultado de combinar información, influencia y/o incentivos, donde se usan todas las capacidades personales para estimular el apego de los empleados hacia el éxito institucional.

2.2.6 Dimensiones del compromiso organizacional

Al respecto Meyer y Allen (1991), definen su propuesta de conceptualización del compromiso organizacional en tres componentes, la cual, se enfoca en el deseo, la necesidad o el deber de mantenerse en la organización.

Compromiso afectivo

Se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades y expectativas. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

Compromiso de continuidad

Indica el reconocimiento del trabajador en relación a los costos y las escasas posibilidades de encontrar otro trabajo, si decidiera abandonar la organización. El empleado se siente vinculado a la empresa porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y abandonarla implicaría perderlo todo, por lo tanto, se incrementa su apego a la empresa.

Compromiso normativo

Es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la empresa por haberle dado la oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador.

Compromiso organizacional

Afectivo	Normativo	Continuidad
Orientación afectiva, deseo	Obligación o responsabilidad moral	Orientación basada en costos y necesidad
Recompensas psicológicas. Atadura emocional del empleado. Identificación e implicación a la organización.	Obligación moral, desarrollada por el colaborador, al ser retribuido con beneficios por la organización.	Vínculo, fruto de las inversiones a lo largo del tiempo. Pocas alternativas laborales.

2.2.7 Factores asociados al compromiso organizacional

Baron y Greenberg (2003) refiere que el compromiso organizacional está asociado a:

La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo

Si el colaborador o empleado recibe todos los beneficios adecuados que desea obtener, este incrementara el compromiso con la organización.

La existencia de alternativas u oportunidades de empleo

En la medida que un sujeto percibe mayores situaciones desfavorables para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización.

2.2.8 Tawa Consulting

Según el portal web de Tawa Consulting (2018), es una empresa especializada en asesorar empresas líderes a través de soluciones empresariales integrales que van desde el reclutamiento y selección de talentos hasta la asesoría tributaria y contable; desde el outsourcing de remuneraciones o manejo y gestión del proceso de nómina de sueldos hasta el destaque de personal.

Tawa fue fundada en el año 2006 en la ciudad de Lima (Perú) enfocada, inicialmente, en ofrecer soluciones relacionadas con la industria de Gestión y Recursos Humanos. Con el pasar de los años y gracias al apoyo de sus clientes, diversifica su portafolio de servicios desarrollando soluciones de outsourcing o tercerización de servicios con la finalidad de hacerse cargo de aquellos procesos de negocio en los que sus clientes no necesariamente agregan valor.

Misión

Nuestra misión es ser el aliado estratégico de nuestros clientes. Así ellos podrán dedicarse a vencer los retos que los apasionan. Somos los aliados que se encargan de hacer las otras tareas que ellos no pueden hacer, porque no saben cómo o porque simplemente no son su prioridad. Somos los aliados que ayudan a sus clientes en el día a día a vencer esos obstáculos, grandes o pequeños, por los que tienen que pasar para conquistar lo que se proponen.

Somos los que acompañamos a nuestros clientes, resolviendo y gestionando tareas, para que ellos se dediquen a hacer lo que les apasiona.

Visión

Tawa continuará expandiendo y diversificando su oferta de servicios ofreciendo a sus clientes soluciones más modernas, tecnológicas e innovadoras que ayuden a gestionar sus empresas de manera eficiente.

Tawa se especializa en asesorar empresas mediante soluciones integrales en tres grandes categorías:

Soluciones en Personas

La división de Soluciones en Personas tiene como foco y objetivo atender los requerimientos de nuestros clientes que están directamente relacionados con la Gestión de Personas o de Talentos. De esa manera ofrecemos soluciones y servicios que van dirigidos a encontrar, destacar, desplazar y asesorar o desarrollar al recurso humano.

Las soluciones en Personas están agrupadas en cuatro categorías:

- Reclutamiento y selección
- Dotación de personal
- Outsourcing de procesos
- Consultoría

Soluciones en Finanzas y Administración

Se tiene una gama de soluciones corporativas en temas relacionados a Outsourcing de Contabilidad, Impuestos, Soporte de procesos Administrativos y Outsourcing de Remuneraciones las cuales permiten ofrecer a los clientes soluciones con estándares de calidad y eficiencia.

Las soluciones se encuentran diseñadas según la necesidad de cada cliente, es por ello por lo que cada propuesta presentada contempla un claro entendimiento de su operatividad, los objetivos a alcanzar, el aseguramiento del servicio y el valor agregado que se ofrece.

Las soluciones en Administración y Finanzas están agrupadas en cuatro categorías:

- Procesos financieros
- Procesos de gestión
- Procesos administrativos
- Outsourcing de remuneraciones

Soluciones en Retail y Comercialización

Se ofrecen diversidad de soluciones vinculadas al retail y comercialización a través de la filial ROM Outsourcing, agencia de Trade Marketing y Operador de canales de venta a nivel nacional con más de 8 años de experiencia.

ROM se especializa en dirigir fuerzas de venta alineadas al objetivo comercial de los clientes, poniendo énfasis en el conocimiento del proceso y operación de venta, el control de la productividad del colaborador, la correcta exhibición de los productos, la gestión de la información del inventario y la permanente búsqueda de eficiencias en costos.

Se agrupan las soluciones para el Retail y Comercialización en cuatro grandes divisiones:

- Gestión de Puntos de Venta
- Operador de Canales de Venta
- Acciones de Trade Marketing al Canal
- Acciones de Trade Marketing al Consumidor

2.3 Definición de términos

- a) **Afecto**, aquella disposición que tiene una persona o animal hacia otro ser o situación (Psicologiamente.com, s/f).

- b) **Conflicto**, proceso en el que una de las partes percibe que la otra se opone o afecta negativamente sus intereses (Amorós, 2007).

- c) **Cultura organizacional**, el conjunto de costumbres y realizaciones de una época o de un pueblo, y, por la otra, se refiere a las artes, la erudición y demás manifestaciones complejas del intelecto y la sensibilidad humana, consideradas en conjunto (Chiavenato, 2009).

- d) **Clima laboral**, estado de satisfacción profesional de los empleados, que obviamente depende de factores diversos: relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo, disposición de recursos, funcionamiento de la empresa (HBO Consulting, s/f).

- e) Dinámica de grupo**, conjunto de acciones, cambios, interacciones, reacciones y movimientos que actúan en un grupo de personas y que lo llevan a comportarse en la forma como lo hace (Coscatl consultores, 2015).
- f) Empatía**, cualidad de comprender los problemas de otros y ponerse en su lugar (HBO Consulting, s/f).
- g) Hombre complejo**, el concepto de hombre complejo presupone que, los individuos están motivados por un deseo de utilizar sus habilidades para solucionar los problemas que afrontan o para dominarlos, o, en otros términos, por dominar el mundo externo (Chiavenato, 1999).
- h) Motivo**, aquello que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso que actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 1999).

- i) **Outsourcing**, entregar a un tercero o agencia externa una actividad que se desarrolla dentro de la organización (HBO Consulting, s/f).

- j) **Relaciones interpersonales**, son las interacciones humanas que se llevan a cabo a través de amigos, familia, de trabajo en organizaciones, y en cualquier tipo de institución humana, que promueven satisfacer necesidades básicas de crecimiento y de relación humana (Coscatl consultores, 2015).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Según Valderrama (2016), el tipo de investigación es básica, también es conocida como pura, teórica o fundamental, y busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño es correlacional, pretendiendo establecer si las variables en estudio se encuentran o no relacionadas; del mismo modo, es no experimental, para lo cual, no se manipuló ninguna de las variables en estudio; finalmente es transversal, para ello se realizó una sola medición de las variables en estudio, en un momento determinado. (Valderrama, 2016)

3.3 Unidades de estudio

Conformado por los trabajadores de la empresa Tawa Consulting, en las instalaciones de la ciudad de Lima; en distintos puestos, tanto de índole administrativo como operativo.

3.4 Población

Corresponde a 70 trabajadores de la empresa Tawa Consulting, distribuidos en los puestos de: chofer (30), asistente administrativo (8), asistente contable (6), digitador (8), archivador (3), conserje (4), gestor de inventario (5) y supervisor (6).

Al tratarse de una población relativamente pequeña, se procedió a realizar un censo, por lo tanto, no existe muestra.

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Identificación de la variable independiente

Tabla 1

Operacionalización de la variable relaciones interpersonales

Variable 1	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Inclusión	Aceptación Integración Comunicación	Ordinal
	Control	Influencia Progresos	
	Afecto	Respeto Estimación	

Nota. Fuente: Bases teóricas

3.5.2 Identificación de la variable dependiente

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable 2	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Compromiso organizacional	Afectivo	Gusto Empatía Sentimiento	Ordinal
	De continuidad	Motivación por seguir en la empresa Pertenencia Dependencia	
	Normativo	Afinidad Lealtad Obligación moral	

Nota. Fuente: Bases teóricas

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Técnica

Se realizaron encuestas personales a los trabajadores de la empresa Tawa Consulting.

Instrumentos

Fueron, dos cuestionarios estructurados con preguntas de tipo Likert con valores del 1 al 5.

Cuestionario para medir las relaciones interpersonales (Anexo 2)

Dimensión	Preguntas
Inclusión:	1 - 8
Control:	9 - 14
Afecto:	15 - 20

Cuestionario para medir el compromiso organizacional (Anexo 3)

Dimensión	Preguntas
Afectivo:	1 - 6
De continuidad:	7 - 12

Normativo: 13 - 18

3.7 Procesamiento, y análisis de datos

En el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS V.23, los resultados son presentados en tablas y figuras, el análisis e interpretación de los datos se ejecutó tomando en cuenta los resultados logrados, finalmente la comprobación de las hipótesis se realizó con el coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Validez de los instrumentos

El instrumento utilizado para medir las relaciones interpersonales de Salazar (2018) y el instrumento utilizado para medir el compromiso organizacional de Carrasco (2017), fueron sometidos a la evaluación del juicio de los expertos, contando con opinión favorable para su aplicación en la investigación, tal como consta en el Anexo 6.

4.2 Confiabilidad de los instrumentos

Se aplicó una muestra piloto de 15 trabajadores (Anexo 7), para lo cual, se estimó el coeficiente Alpha de Cronbach, cuyos valores varían entre -1 y +1, como se detalla en la tabla:

Tabla 3

Escala de Alpha de Cronbach

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciable
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Marcada
0,81 a 1,00	Muy alta

Nota. Fuente: Valderrama (2016).

4.2.1 Confiabilidad de la variable relaciones interpersonales

Tabla 4

Alpha de Cronbach de la variable relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,864	20

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 4, se muestra el valor del coeficiente logrado para la variable relaciones interpersonales es de 0,864 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 5

Alpha de Cronbach de la dimensión inclusión

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,869	8

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 5, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión inclusión es de 0,869 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 6

Alpha de Cronbach de la dimensión control

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	6

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 6, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión control es de 0,924 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 7

Alpha de Cronbach de la dimensión afecto

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,809	6

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 7, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión afecto es de 0,809 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

4.2.2 Confiabilidad de la variable compromiso organizacional

Tabla 8

Alpha de Cronbach de la variable compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,817	18

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 8, se muestra el valor del coeficiente logrado para la variable compromiso organizacional es de 0,817 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 9

Alpha de Cronbach de la dimensión afectivo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	6

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 9, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión afectivo es de 0,824 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 10

Alpha de Cronbach de la dimensión continuidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,805	6

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 10, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión continuidad es de 0,805 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

Tabla 11

Alpha de Cronbach de la dimensión normativo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	6

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

En la Tabla 11, se muestra el valor del coeficiente logrado para la dimensión normativo es de 0,810 lo que significa muy alta confiabilidad del instrumento utilizado.

4.3 Resultados sobre la variable relaciones interpersonales

Tabla 12

Baremo de la variable relaciones interpersonales

Nivel	Puntaje
Bajo nivel de relaciones interpersonales	20 - 47
Regular nivel de relaciones interpersonales	48 – 75
Alto nivel de relaciones interpersonales	76 - 100

Nota. Fuente: Calculado por el investigador

Tabla 13

Baremo de la dimensión inclusión

Nivel	Puntaje
Bajo nivel de dimensión inclusión	8 – 19
Regular nivel de dimensión inclusión	20 – 31
Alto nivel de dimensión inclusión	32 - 40

Nota. Fuente: Calculado por el investigador

Tabla 14

Baremo de las dimensiones control y afecto

Nivel	Puntaje
Bajo nivel de la dimensión control y afecto	6 – 14
Regular nivel de la dimensión control y afecto	15 – 23
Alto nivel de la dimensión control y afecto	24 – 30

Nota. Fuente: Calculado por el investigador

Tabla 15

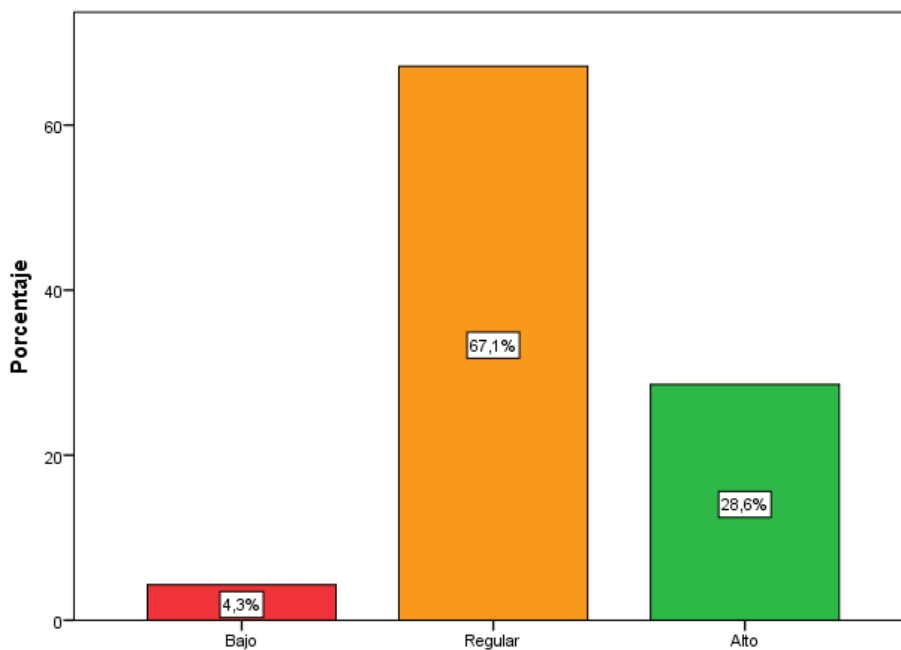
Frecuencia de la variable relaciones interpersonales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	4,3
Regular	47	67,1
Alto	20	28,6
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 1

Frecuencia porcentual de la variable relaciones interpersonales



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 15

Los resultados de la Tabla 15, Figura 1, muestran el comportamiento de la variable relaciones interpersonales; de los 70 trabajadores

encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 67,1%.

Tabla 16

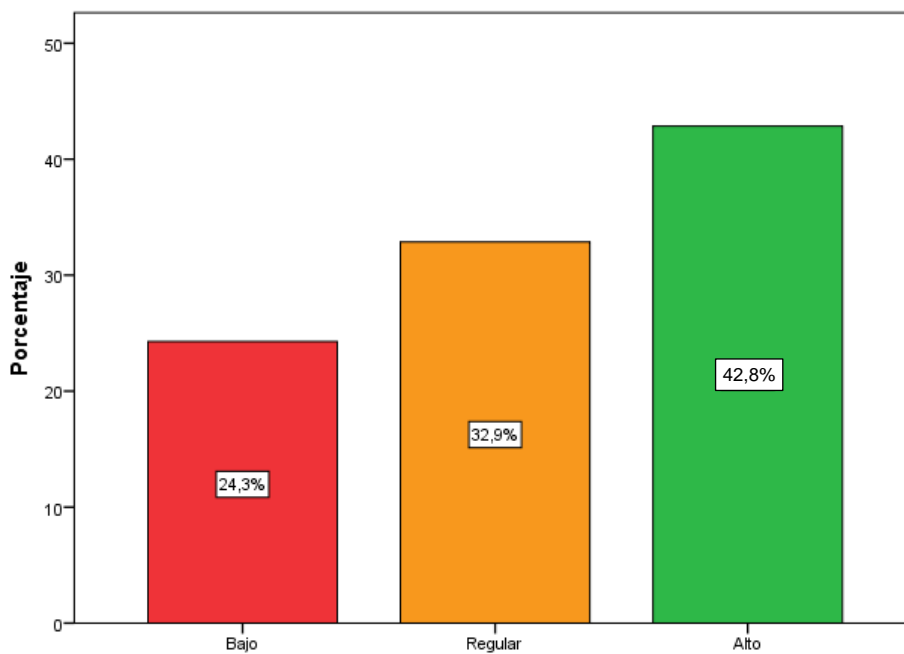
Frecuencia de la dimensión inclusión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	24,3
Regular	23	32,9
Alto	30	42,8
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 2

Frecuencia porcentual de la dimensión inclusión



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 16

Los resultados de la Tabla 16, Figura 2, muestran el comportamiento de la dimensión inclusión; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Alto, con un 42,8%.

Tabla 17

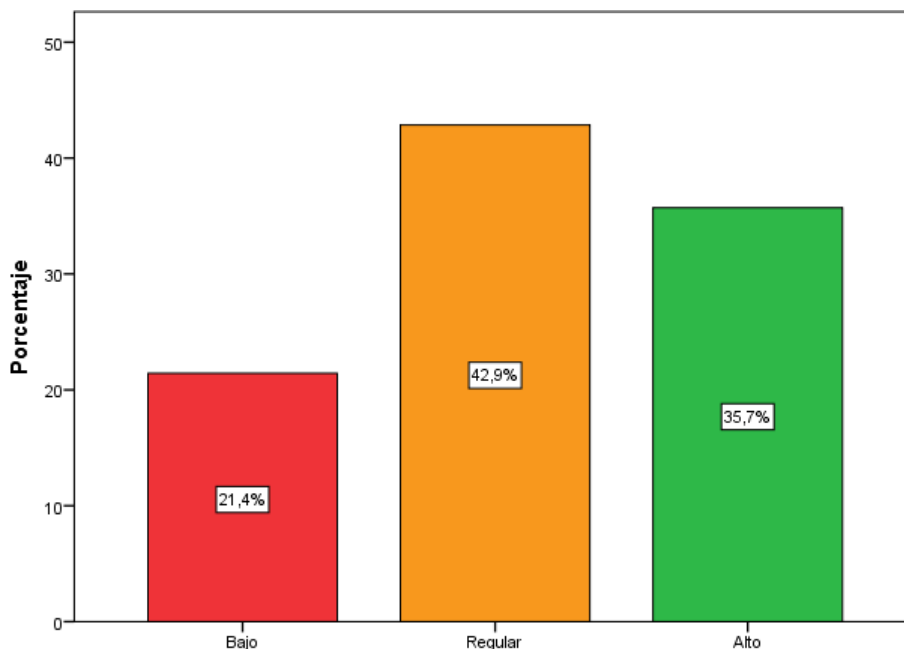
Frecuencia de la dimensión control

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	21,4
Regular	30	42,9
Alto	25	35,7
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 3

Frecuencia porcentual de la dimensión control



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 17

Los resultados de la Tabla 17, Figura 3, muestran el comportamiento de la dimensión control; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 42,9%.

Tabla 18

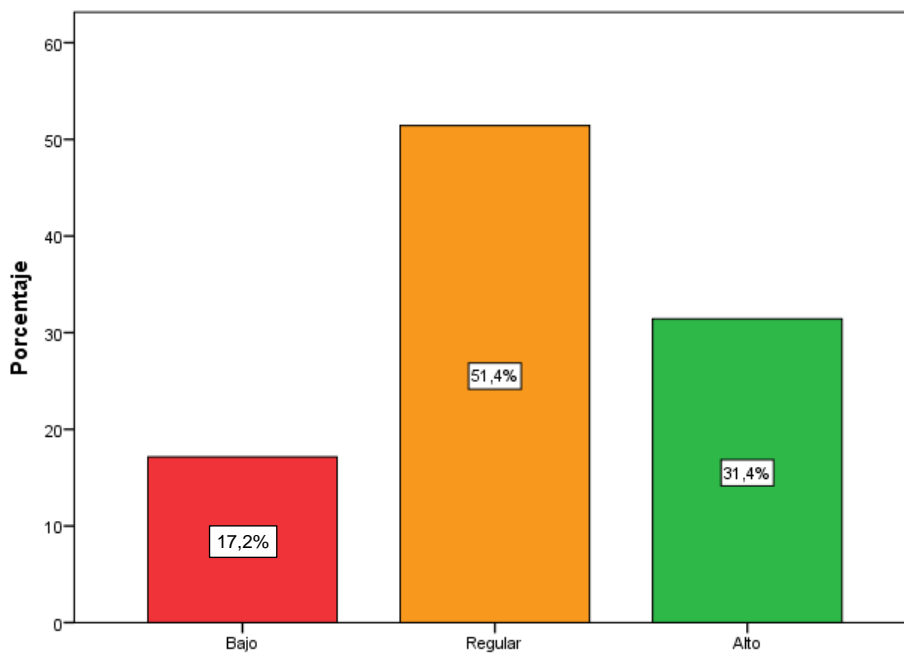
Frecuencia de la dimensión afecto

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	17,2
Regular	36	51,4
Alto	22	31,4
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 4

Frecuencia porcentual de la dimensión afecto



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 18

Los resultados de la Tabla 18, Figura 4, muestran el comportamiento de la dimensión afecto; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 51,4%.

4.4 Resultados sobre la variable compromiso organizacional

Tabla 19

Baremo de la variable compromiso organizacional

Nivel	Puntaje
Bajo nivel de compromiso organizacional	18 – 42
Regular nivel de compromiso organizacional	43 – 67
Alto nivel de compromiso organizacional	68 - 90

Nota. Fuente: Calculado por el investigador

Tabla 20

Baremo de las dimensiones afectivo, continuidad y normativo

Nivel	Puntaje
Bajo nivel de la dimensión afectivo, continuidad y normativo	6 – 14
Regular nivel de la dimensión afectivo, continuidad y normativo	15 – 23
Alto nivel de la dimensión afectivo, continuidad y normativo	24 - 30

Nota. Fuente: Calculado por el investigador

Tabla 21

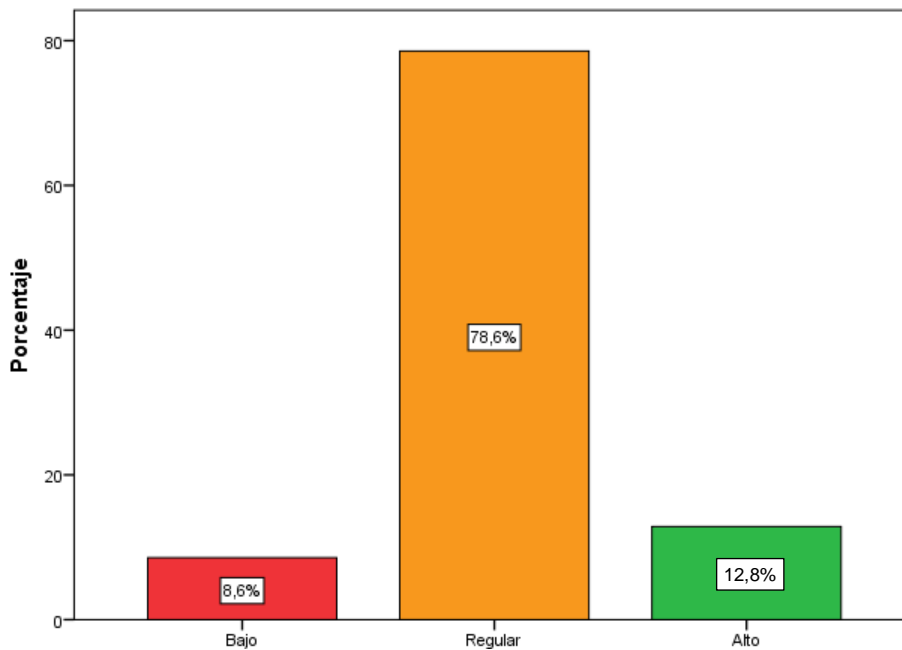
Frecuencia de la variable compromiso organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	8,6
Regular	55	78,6
Alto	9	12,8
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 5

Frecuencia porcentual de la variable compromiso organizacional



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 21

Los resultados de la Tabla 21, Figura 5, muestran el comportamiento de la variable compromiso organizacional; de los 70 trabajadores

encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 78,6%.

Tabla 22

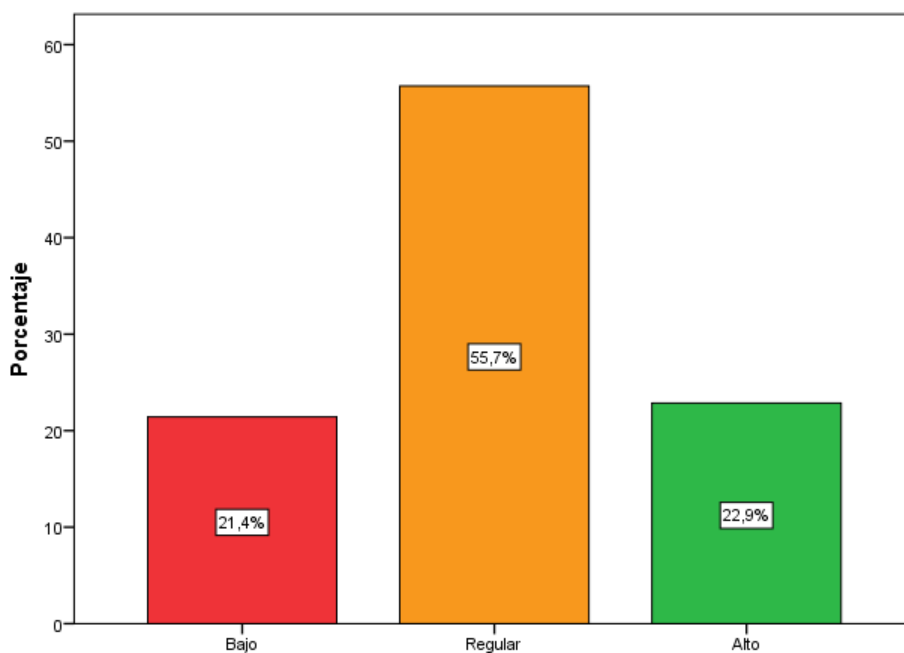
Frecuencia de la dimensión afectivo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	21,4
Regular	39	55,7
Alto	16	22,9
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 6

Frecuencia porcentual de la dimensión afectivo



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 22

Los resultados de la Tabla 22, Figura 6, muestran el comportamiento de la dimensión afectivo; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 55,7%.

Tabla 23

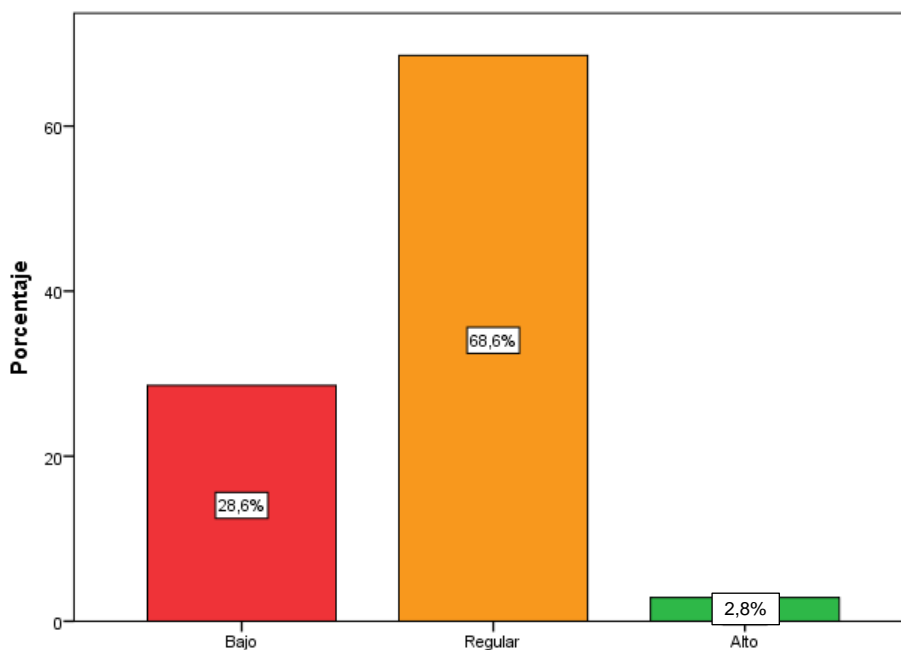
Frecuencia de la dimensión continuidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	28,6
Regular	48	68,6
Alto	2	2,8
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 7

Frecuencia porcentual de la dimensión continuidad



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 23

Los resultados de la Tabla 23, Figura 7, muestran el comportamiento de la dimensión continuidad; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Regular, con 68,6%.

Tabla 24

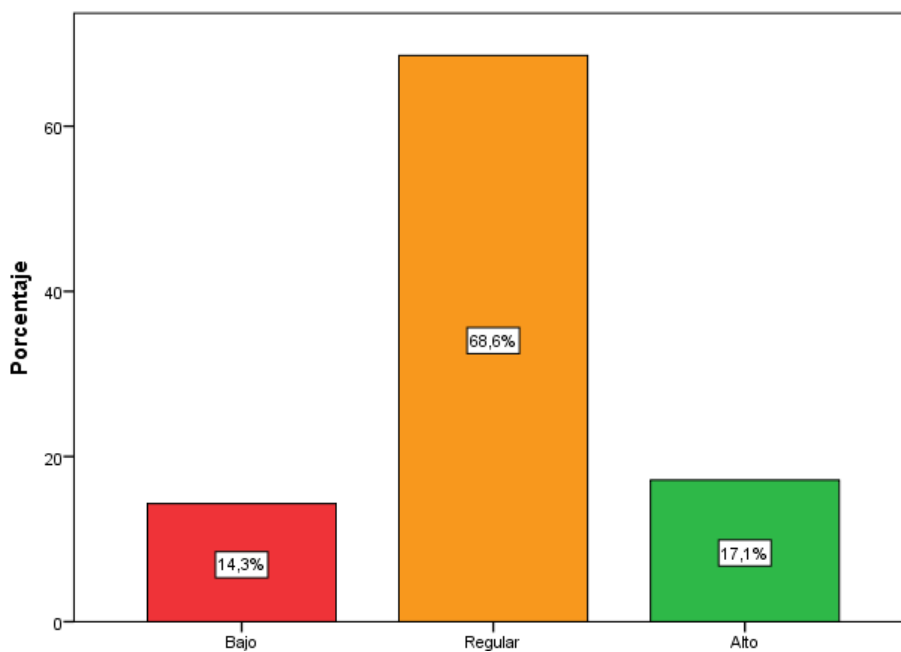
Frecuencia de la dimensión normativo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	14,3
Regular	48	68,6
Alto	12	17,1
Total	70	100,0

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación

Figura 8

Frecuencia porcentual de la dimensión normativo



Nota. Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta.

Fuente: Tabla 24

Los resultados de la Tabla 24, Figura 8, muestran el comportamiento de la dimensión normativo; de los 70 trabajadores encuestados de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, el nivel es Regular, con un 68,6%.

4.5 Prueba de normalidad

a) Prueba de normalidad para la variable relaciones interpersonales

Planteamiento de hipótesis:

H_0 : La distribución de la variable relaciones interpersonales no difiere de la distribución normal.

H_i : La distribución de la variable relaciones interpersonales difiere de la distribución normal.

- Nivel de significancia: 0,05.
- Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 25

Prueba de normalidad de la variable relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales
N		70
Parámetros normales	Media	67,50
	Desviación estándar	12,649
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,078
	Positivo	,068
	Negativo	-,078
Estadístico de prueba		,078
Sig. asintótica (bilateral)		,200

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

- Regla de decisión

P (significancia) < 0,05: se rechaza la H₀.

P (significancia) > 0,05: no se rechaza la H₀.

- Significancia: 0,000.
- Decisión estadística:

0,200 > 0,05 por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, la distribución de los datos de la variable relaciones interpersonales no difiere de la distribución normal.

Interpretación:

Según la Tabla 25, la distribución de los datos de la variable relaciones interpersonales, no difiere de la distribución normal.

b) Prueba de normalidad para la variable compromiso organizacional

Planteamiento de hipótesis:

H₀: La distribución de la variable compromiso organizacional no difiere de la distribución normal.

H₁: La distribución de la variable compromiso organizacional difiere de la distribución normal.

- Nivel de significancia: 0,05.
- Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 26

Prueba de normalidad de la variable compromiso organizacional

		Compromiso organizacional
N		70
Parámetros normales	Media	55,09
	Desviación estándar	10,080
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,073
	Positivo	,073
	Negativo	-,068
Estadístico de prueba		,073
Sig. asintótica (bilateral)		,200

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

- Regla de decisión

P (significancia) < 0,05: se rechaza la H₀.

P (significancia) $> 0,05$: no se rechaza la H_0 .

- Significancia: 0,000.
- Decisión estadística:

0,200 $> 0,05$ por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, es decir, la distribución de los datos de la variable compromiso organizacional no difiere de la distribución normal.

Interpretación:

Según la Tabla 26, la distribución de los datos de la variable compromiso organizacional, no difiere de la distribución normal.

4.6 Contraste de hipótesis

4.6.1 Verificación de la primera hipótesis específica

H_0 : NO existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H_1 : Existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

Tabla 27*Correlación de Pearson para la primera hipótesis específica*

		Inclusión	Compromiso organizacional
Inclusión	Correlación de Pearson	1	,422**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,422**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

Valores de correlación de Pearson

$r = 1$	correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	correlación baja
$0,0 < r < 0,2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el nivel de significancia es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el nivel de significancia es mayor a 0,05.

Decisión

Los resultados de la Tabla 27 muestran un valor de significancia de 0,000 menor al 0,05. Es decir, se acepta la hipótesis alterna “H₁” y se concluye con un nivel de confianza del 95%, la existencia de relación directa y significativa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

De igual forma, al interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene un valor de 0,422 el cual indica una correlación moderada y significativa.

4.6.2 Verificación de la segunda hipótesis específica

H₀: NO existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₂: Existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

Tabla 28*Correlación de Pearson para la segunda hipótesis específica*

		Control	Compromiso organizacional
Control	Correlación de Pearson	1	,368**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,368**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	70	70

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

Valores de correlación de Pearson

$r = 1$	correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	correlación baja
$0,0 < r < 0,2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el nivel de significancia es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el nivel de significancia es mayor a 0,05.

Decisión

Los resultados de la Tabla 28 muestran un valor de significancia de 0,002 menor al 0,05. Es decir, se acepta la hipótesis alterna “H₂” y se concluye con un nivel de confianza del 95%, la existencia de relación directa y significativa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

De igual forma, al interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene un valor de 0,368 el cual indica una correlación baja y significativa.

4.6.3 Verificación de la tercera hipótesis específica

H₀: NO existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H₃: Existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

Tabla 29*Correlación de Pearson para la tercera hipótesis específica*

		Afecto	Compromiso organizacional
Afecto	Correlación de Pearson	1	,301**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,301**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

Valores de correlación de Pearson

$r = 1$	correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	correlación baja
$0,0 < r < 0,2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el nivel de significancia es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el nivel de significancia es mayor a 0,05.

Decisión

Los resultados de la Tabla 29 muestran un valor de significancia de 0,000 menor al 0,05. Es decir, se acepta la hipótesis alterna “H₃” y se concluye con un nivel de confianza del 95 %, la existencia de relación directa y significativa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

De igual forma, al interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene un valor de 0,301 el cual indica una correlación baja y significativa.

4.6.4 Verificación de la hipótesis general

H₀: NO existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

H_i: Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.

Tabla 30*Correlación de Pearson para la hipótesis general*

		Relaciones interpersonales	Compromiso organizacional
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,535**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,535**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Fuente: Base de datos de la investigación. SPSS V.23.

Valores de correlación de Pearson

$r = 1$	correlación perfecta
$0,8 < r < 1$	correlación muy alta
$0,6 < r < 0,8$	correlación alta
$0,4 < r < 0,6$	correlación moderada
$0,2 < r < 0,4$	correlación baja
$0,0 < r < 0,2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el nivel de significancia es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si el nivel de significancia es mayor a 0,05.

Decisión

Los resultados de la Tabla 30 muestran un valor de significancia de 0,000 menor al 0,05. Es decir, se acepta la hipótesis alterna “H_i” y se concluye con un nivel de confianza del 95%, la existencia de relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA, periodo 2018

De igual forma, al interpretar el coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene un valor de 0,535 el cual indica una correlación moderada y significativa. Con este resultado queda demostrada la hipótesis general.

4.7 Discusión de resultados

Los resultados de la investigación de Crespo (2016) señalan que, en una mediana empresa manufacturera, el tipo de compromiso que se presenta con mayor fuerza es el afectivo, mientras que el de menor intensidad es el normativo; en el caso de la investigación realizada, los tipos de compromiso con mayor porcentaje es el de continuidad y normativo y el de menor porcentaje es el afectivo, como se puede apreciar, los resultados son inversos, esto por tratarse de una pequeña empresa manufacturera y de una empresa que provee personal a una empresa minera. Mientras que en la empresa TAWA Consulting, existe una correlación moderada y significativa de un valor de 0,535.

La investigación de Córdoba (2016) precisa que el compromiso organizacional se ubica en el nivel medio con 3,69, el componente afectivo con una media de 3,91 con tendencia al nivel alto, el componente continuo una media de 3,12 y el componente normativo con una media de 3,51; cabe precisar que se trata de una investigación dirigida hacia empleados de una empresa de trabajo temporal que prestan servicios en una facultad de una universidad; sin embargo, en la empresa TAWA Consulting, el nivel de compromiso organizacional es Regular con 78,6%, la dimensión afectivo es Regular con 55,7%, las dimensiones continuidad y normativo es Regular

con 68,6% respectivamente, como se puede apreciar, los resultados son similares, esta similitud, es posible que se deba a que se trata de dos empresas que proveen servicios de personal, por lo que las realidades laborales son similares.

Sandoval (2012) concluye que las relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral de un Gobierno Autónomo Descentralizado, este resultado es similar al obtenido en la investigación ejecutada, sin embargo, la relación es moderada; con estos resultados, se puede destacar, que las relaciones interpersonales, juegan un rol importante en la gestión de los recursos humanos y de la organización en general. En la Empresa TAWA Consulting, existe una correlación no así una influencia.

Los resultados de la investigación de Santos (2016) han demostrado que sí existe influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de una Municipalidad, con un índice de correlación de 0.69, es decir, existe una correlación positiva media alta; sin embargo, el coeficiente de correlación de la investigación de la empresa TAWA Consulting, corresponde al 0,535, es decir, una correlación positiva moderada, esta diferencia se debe a que la variable dependiente no es la misma para

ambos estudios, pero, son variables que pertenecen al ámbito de los recursos humanos.

En la investigación de Bustamante (2017) se evidencia una correlación moderada entre la variable clima organizacional y el compromiso organizacional en el personal administrativo en una Municipalidad de Lima Norte y en 49,2% de nivel promedio de compromiso organizacional; y en el caso de la investigación de Carrasco (2017) que relacionó el reconocimiento laboral y compromiso organizacional en una agencia del Banco de la Nación, se determinó la existencia de una relación significativa y positiva, así también, el nivel de compromiso organizacional se ubica en el nivel alto con 57%, en ambos casos, se tratan de dos instituciones de gestión estatal, que si bien la variable que confrontan con el compromiso organizacional, no es las relaciones interpersonales, pero las variables estudiadas, si pertenecen al área de los recursos humanos, como son: el clima organizacional y el reconocimiento laboral; cuyos resultados son ligeramente mayores a los obtenidos en la investigación realizada; cómo se puede apreciar, los resultados en alguna medida son similares a los de una entidad pública con una empresa privada. En la empresa TAWA Consulting, existe una coincidencia en que la relación es moderada y significativa.

CONCLUSIONES

Primera

Se afirma la existencia de una relación directa entre la dimensión inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, porque el coeficiente de correlación de Pearson es 0,422; es decir, la correlación es moderada y el nivel de significancia 0,000.

Segunda

Se afirma la existencia de una relación directa entre la dimensión control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, porque el coeficiente de correlación de Pearson es 0,368; es decir, la correlación es baja y el nivel de significancia 0,002.

Tercera

Se afirma la existencia de una relación directa entre la dimensión afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, porque el coeficiente de correlación de Pearson es 0,301; es decir, la correlación es baja y el nivel de significancia 0,000.

Cuarta

Se afirma la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, porque el coeficiente de correlación de Pearson es 0,535; es decir, la correlación es moderada y el nivel de significancia 0,000; con estos resultados queda comprobada la hipótesis general.

RECOMENDACIONES

Primera

La empresa TAWA Consulting, en la dimensión: inclusión que se ubica en el nivel alto, debe mejorar el compromiso organizacional del personal generando reuniones de presentación y dinámicas de trabajo en equipo, para crear lazos de confianza y sentimiento de pertenencia hacia la empresa.

Segunda

La empresa TAWA Consulting, en la dimensión: control que se ubica en nivel regular debe mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales del personal y sugerir a la jefatura que desarrolle reuniones de como feedback, one to one con la finalidad de detectar problemas, errores o necesidades para mejorar la productividad o impulsar un proyecto con nuevas ideas.

Tercera

La empresa TAWA Consulting, en la dimensión: afecto que se ubica en el nivel regular, debe incrementar las relaciones interpersonales del personal y realizar actividades extralaborales como reuniones, almuerzos, entre otros, que permitan la participación de los trabajadores de forma conjunta,

así también, con la realización de talleres de sociabilización, que les permita ganar confianza en las actividades laborales y el respeto hacia sus compañeros de trabajo.

Cuarta

La empresa TAWA Consulting, en la dimensión afectivo, debe mejorar el compromiso organizacional del personal y realizar talleres de integración, que permita desarrollar un sentimiento de pertenencia hacia la empresa por parte de los trabajadores; en la dimensión continuidad, desarrollar un clima de confianza en el centro de trabajo, a través de mecanismos de comunicación formal, para evitar la filtración de información falsa, relacionada a despidos no existentes; y finalmente, en la dimensión normativo, mediante un plan de incentivos no monetarios, que eleven el autoestima del trabajador y la motivación en el cumplimiento de sus funciones. Además, la empresa TAWA Consulting, debe procurar, la permanencia del personal que provee a la Compañía Minera "VOLCAN", con la finalidad de garantizar un clima óptimo entre los trabajadores, que se verá reflejado en un nivel alto de relaciones interpersonales; y por consiguiente, dado que existe una relación moderada con el compromiso organizacional, este último, será beneficiado con estas medidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Baron, R., & Greenberg, J. (2003). *Behavior in organizations. (8th edition)* Upper Saddle River. New Jersey: Prentice Hall.
- Becker, H. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*(66), 350-360.
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos II"*. Valencia: Universidad de Carabobo.
- Betanzos, N., & Paz, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, XXIII(2), 207-215.
- Bisquerra, J. (2004). *Relaciones interpersonales*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Carrasco, R. (2017). *Reconocimiento Laboral y Compromiso Organizacional en el Banco de la Nación - Agencia 1 Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Córdoba, C. (2016). *Compromiso organizacional en empleados contratados por Empresas de Trabajo Temporal (ETT) en la Escuela de Ciencias Sociales y Relaciones Industriales de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Católica Andrés Bello*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Coscatl consultores. (2015). *Coscatl*. Obtenido de Glosario organizacional y de recursos humanos: <https://www.coscatl.com/glosario-organizacional>
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* San Luis Potosí: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Fritzen, S. (2003). *Relaciones humanas interpersonales*. Buenos Aires: Lumen.
- HBO Consulting. (s/f). *Glosario de Recursos Humanos y Gestión Comercial*. Obtenido de <http://www.hboconsulting.es/glosario-de-rrhh-y-comercial/>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resources Management Review*, 61-89.
- Morales, J., Gaviria, E., Moya, M., & Cuadrado, I. (2007). *Psicología social*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Morrow, P. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich, Connecticut: Jai Press.
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*(14), 224-247.
- Navarro, R. (25 de Agosto de 2006). *Piura 450*. Obtenido de I Congreso Internacional... Familia hagámoslo juntos: <http://www.piura450.edu.pe/congreso/documentos/conferencias/7%20Leyes%20de%20las%20relac%20Interp%20Diapositivas.pdf>

Prócel, G. (2016). *Las relaciones interpersonales en los seres humanos*.

México D.F.: Mc Graw Hill.

Psicologiaymente.com. (s/f). *Psicología*. Obtenido de ¿Qué es el afecto y

por qué nos marca a lo largo de la vida?:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/afecto>

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Prentice

Hall.

Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en*

la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017. Lima: Universidad

César Vallejo.

Sandoval, E. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima*

laboral de empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Cayambe en el año 2012.

Quito: Universidad Central del Ecuador.

Santos, G. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales en el*

desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Cajabamba - Agosto 2016. Cajamarca: Universidad

Privada del Norte.

Tawa. (2018). *Tawa Consulting*. Obtenido de

<https://www.tawa.com.pe/nosotros>

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?	Determinar la existencia de una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018, para fortalecer las políticas de recursos humanos de la empresa.	Existe una relación directa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.	Relaciones interpersonales	Inclusión	- Aceptación - Integración - Comunicación
				Control	- Influencia - Progresos
				Afecto	- Respeto - Estimación
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?	Determinar la existencia de una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.	Existe una relación directa entre la inclusión y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	- Gusto - Empatía - Sentimiento
¿Existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?	Determinar la existencia de una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.	Existe una relación directa entre el control y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.		Compromiso de continuidad	- Motivación por seguir en la empresa - Pertenencia - Dependencia
¿Existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018?	Determinar la existencia de una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.	Existe una relación directa entre el afecto y el compromiso organizacional del personal de la empresa TAWA Consulting, periodo 2018.		Compromiso normativo	- Afinidad - Lealtad - Obligación moral

Anexo 2. Instrumento para evaluar las relaciones interpersonales

Estoy realizando una investigación que involucra evaluar las relaciones interpersonales de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, de acuerdo a la siguiente escala:

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5).

Sexo: Masculino Femenino Edad: _____
 Cargo: _____ Tiempo de servicio: _____

PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
INCLUSIÓN:					
1. Me siento aceptado (a) por los compañeros de trabajo.					
2. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.					
3. Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mi persona.					
4. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo.					
5. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.					
6. Cumpló con los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
7. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
8. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.					
CONTROL:					
9. Valoro a mis compañeros de trabajo.					
10. La Jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.					
11. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.					
12. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.					
13. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.					
14. La participación de la Jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.					
AFECTO:					
15. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.					
16. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo favorecen el progreso de la empresa.					
17. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la empresa.					
18. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
19. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					
20. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					

Fuente: Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la oficina registral del RENIEC del Callao – 2017. Salazar (2018).

Anexo 3. Instrumento para evaluar el compromiso organizacional

Estoy realizando una investigación que involucra evaluar el compromiso organizacional de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, de acuerdo a la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Indeciso (3); De acuerdo (4); Totalmente de acuerdo (5).

PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
AFFECTIVO:					
1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta empresa.					
2. Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.					
3. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi empresa.					
4. No me siento ligado emocionalmente a mi empresa.					
5. No me siento integrado plenamente en mi empresa.					
6. Esta empresa significa personalmente mucho para mí.					
CONTINUIDAD:					
7. Hoy permanecer en esta empresa, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
8. Sería muy duro para mí dejar esta empresa inclusive si lo quisiera.					
9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi empresa en estos momentos.					
10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi empresa.					
11. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la empresa podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta empresa, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.					
NORMATIVO:					
13. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
14. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi empresa ahora.					
15. Me sentiría culpable si dejara mi empresa ahora.					
16. Esta empresa merece mi lealtad.					
17. No abandonaré mi empresa en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
18. Estoy en deuda con la empresa.					

Fuente: Reconocimiento laboral y compromiso organizacional en el Banco de la Nación - agencia 1 Trujillo, 2017. Carrasco (2017).

Anexo 4. Resultados de la variable relaciones interpersonales

1. Me siento aceptado (a) por los compañeros de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2,9	2,9	2,9
Casi Nunca	6	8,6	8,6	11,4
A veces	32	45,7	45,7	57,1
Casi siempre	7	10,0	10,0	67,1
Siempre	23	32,9	32,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

2. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	4,3	4,3	4,3
Casi Nunca	19	27,1	27,1	31,4
A veces	20	28,6	28,6	60,0
Casi siempre	14	20,0	20,0	80,0
Siempre	14	20,0	20,0	100,0
Total	70	100,0	100,0	

3. Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mi persona.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	5,7	5,7	5,7
Casi Nunca	19	27,1	27,1	32,9
A veces	7	10,0	10,0	42,9
Casi siempre	10	14,3	14,3	57,1
Siempre	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

4. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,9	2,9	2,9
	Casi Nunca	26	37,1	37,1	40,0
	A veces	4	5,7	5,7	45,7
	Casi siempre	18	25,7	25,7	71,4
	Siempre	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

5. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	23	32,9	32,9	37,1
	A veces	7	10,0	10,0	47,1
	Casi siempre	13	18,6	18,6	65,7
	Siempre	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

6. Cumplo con los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	22	31,4	31,4	35,7
	A veces	18	25,7	25,7	61,4
	Casi siempre	11	15,7	15,7	77,1
	Siempre	16	22,9	22,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

7. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	19	27,1	27,1	31,4
	A veces	9	12,9	12,9	44,3
	Casi siempre	19	27,1	27,1	71,4
	Siempre	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

8. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	16	22,9	22,9	27,1
	A veces	20	28,6	28,6	55,7
	Casi siempre	18	25,7	25,7	81,4
	Siempre	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

9. Valoro a mis compañeros de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,9	2,9	2,9
	Casi Nunca	15	21,4	21,4	24,3
	A veces	11	15,7	15,7	40,0
	Casi siempre	6	8,6	8,6	48,6
	Siempre	36	51,4	51,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

10. La Jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	16	22,9	22,9	27,1
	A veces	22	31,4	31,4	58,6
	Casi siempre	17	24,3	24,3	82,9
	Siempre	12	17,1	17,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

11. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	13	18,6	18,6	22,9
	A veces	18	25,7	25,7	48,6
	Casi siempre	22	31,4	31,4	80,0
	Siempre	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

12. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	24	34,3	34,3	38,6
	A veces	17	24,3	24,3	62,9
	Casi siempre	9	12,9	12,9	75,7
	Siempre	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

13. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4,3	4,3	4,3
	Casi Nunca	16	22,9	22,9	27,1
	A veces	19	27,1	27,1	54,3
	Casi siempre	18	25,7	25,7	80,0
	Siempre	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

14. La participación de la Jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	8,6	8,6	8,6
	Casi Nunca	21	30,0	30,0	38,6
	A veces	10	14,3	14,3	52,9
	Casi siempre	24	34,3	34,3	87,1
	Siempre	9	12,9	12,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

15. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	17,1	17,1	17,1
	A veces	27	38,6	38,6	55,7
	Casi siempre	20	28,6	28,6	84,3
	Siempre	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

16. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo favorecen el progreso de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	10	14,3	14,3	14,3
	A veces	18	25,7	25,7	40,0
	Casi siempre	20	28,6	28,6	68,6
	Siempre	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

17. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	20,0	20,0	20,0
	A veces	18	25,7	25,7	45,7
	Casi siempre	19	27,1	27,1	72,9
	Siempre	19	27,1	27,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

18. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	22	31,4	31,4	31,4
	A veces	19	27,1	27,1	58,6
	Casi siempre	10	14,3	14,3	72,9
	Siempre	19	27,1	27,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

19. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	17,1	17,1	17,1
	Casi Nunca	31	44,3	44,3	61,4
	A veces	25	35,7	35,7	97,1
	Casi siempre	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

20. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	7,1	7,1	7,1
	Casi Nunca	16	22,9	22,9	30,0
	A veces	10	14,3	14,3	44,3
	Casi siempre	16	22,9	22,9	67,1
	Siempre	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Anexo 5. Resultados de la variable compromiso organizacional

1. Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	13	18,6	18,6	34,3
	Indeciso	16	22,9	22,9	57,1
	De acuerdo	19	27,1	27,1	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

2. Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	31	44,3	44,3	50,0
	Indeciso	13	18,6	18,6	68,6
	De acuerdo	19	27,1	27,1	95,7
	Totalmente de acuerdo	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

3. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	24	34,3	34,3	37,1
	Indeciso	10	14,3	14,3	51,4
	De acuerdo	27	38,6	38,6	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

4. No me siento ligado emocionalmente a mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	25	35,7	35,7	37,1
	Indeciso	10	14,3	14,3	51,4
	De acuerdo	23	32,9	32,9	84,3
	Totalmente de acuerdo	11	15,7	15,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

5. No me siento integrado plenamente en mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	14	20,0	20,0	25,7
	Indeciso	5	7,1	7,1	32,9
	De acuerdo	26	37,1	37,1	70,0
	Totalmente de acuerdo	21	30,0	30,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

6. Esta empresa significa personalmente mucho para mí.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	19	27,1	27,1	32,9
	Indeciso	10	14,3	14,3	47,1
	De acuerdo	24	34,3	34,3	81,4
	Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

7. Hoy permanecer en esta empresa, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	20	28,6	28,6	31,4
	Indeciso	15	21,4	21,4	52,9
	De acuerdo	26	37,1	37,1	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

8. Sería muy duro para mí dejar esta empresa inclusive si lo quisiera.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	12	17,1	17,1	24,3
	Indeciso	29	41,4	41,4	65,7
	De acuerdo	17	24,3	24,3	90,0
	Totalmente de acuerdo	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

9. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi empresa en estos momentos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	19	27,1	27,1	38,6
	Indeciso	17	24,3	24,3	62,9
	De acuerdo	16	22,9	22,9	85,7
	Totalmente de acuerdo	10	14,3	14,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

10. Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	18,6	18,6	18,6
	En desacuerdo	25	35,7	35,7	54,3
	Indeciso	22	31,4	31,4	85,7
	De acuerdo	8	11,4	11,4	97,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

11. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la empresa podría haber considerado trabajar en otro sitio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	24	34,3	34,3	45,7
	Indeciso	17	24,3	24,3	70,0
	De acuerdo	19	27,1	27,1	97,1
	Totalmente de acuerdo	2	2,9	2,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

12. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta empresa, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	31	44,3	44,3	60,0
	Indeciso	11	15,7	15,7	75,7
	De acuerdo	17	24,3	24,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

13. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	17	24,3	24,3	31,4
	Indeciso	11	15,7	15,7	47,1
	De acuerdo	24	34,3	34,3	81,4
	Totalmente de acuerdo	13	18,6	18,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

14. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi empresa ahora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,4	1,4	1,4
	En desacuerdo	25	35,7	35,7	37,1
	Indeciso	21	30,0	30,0	67,1
	De acuerdo	19	27,1	27,1	94,3
	Totalmente de acuerdo	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

15. Me sentiría culpable si dejara mi empresa ahora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	29	41,4	41,4	44,3
	Indeciso	26	37,1	37,1	81,4
	De acuerdo	8	11,4	11,4	92,9
	Totalmente de acuerdo	5	7,1	7,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

16. Esta empresa merece mi lealtad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	15	21,4	21,4	24,3
	Indeciso	9	12,9	12,9	37,1
	De acuerdo	22	31,4	31,4	68,6
	Totalmente de acuerdo	22	31,4	31,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

17. No abandonaría mi empresa en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	20	28,6	28,6	34,3
	Indeciso	16	22,9	22,9	57,1
	De acuerdo	16	22,9	22,9	80,0
	Totalmente de acuerdo	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

18. Estoy en deuda con la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	15,7	15,7	15,7
	En desacuerdo	24	34,3	34,3	50,0
	Indeciso	16	22,9	22,9	72,9
	De acuerdo	13	18,6	18,6	91,4
	Totalmente de acuerdo	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Anexo 6. Validación de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Rodriguez Alburquerque Martin
 1.2 Cargo e institución donde labora: Gerente de Marketing
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar las relaciones interpersonales del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Miagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos técnicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{46}{50}$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	[0,61 – 0,70]
Aprobado	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Tacna, 09 de Noviembre del 2018.


MARTIN RODRIGUEZ ALBURQUEQUE
 Gerente de Marketing
 TAWA CONSULTING

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Rodriguez Alburqueque Martin
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Gerente de Marketing
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar el compromiso organizacional del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
- 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Milagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Max Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{46}{50}$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	(0,00 – 0,60)
Observado	(0,61 – 0,70)
Aprobado	(0,71 – 1,00)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Tacna, 09 de Noviembre del 2018.


MARTIN RODRIGUEZ ALBURQUEQUE
 Experto del Juez
 QAD-017

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Mayta Mamani Edgardo Antonio
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Consultor independiente
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar las relaciones interpersonales del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
- 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Milagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
↓ ↓ ↓ ↓ ↓						
CONTEO TOTAL DE MARCAS (resalice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					20	25
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{45}{50}$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA		INTERVALO
Desaprobado	○	[0,00 – 0,60]
Observado	○	[0,61 – 0,70]
Aprobado	○ X	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Tacna, 10 de Noviembre del 2018.


Firma del juez
Edgardo Mayta Mamani
 LIC. EN ADMINISTRACION
 CORLEAD 002210

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: Mayta Mamani Edgardo Antonio
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Consultor independiente
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar el compromiso organizacional del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
- 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Milagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.				X	
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
↓ ↓ ↓ ↓ ↓						
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{46}{50}$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 - 0,60]
Observado	[0,61 - 0,70]
Aprobado	[0,71 - 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Tacna, 10 de Noviembre del 2018


Firma del juez

Edgardo Mayta Mamani
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CORL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: ARANIBAR OCOLA JUAN
- 1.2 Cargo e institución donde labora: CONTADOR GENERAL - UPT
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar las relaciones interpersonales del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
- 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Milagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					16	30
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{46}{50}$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	[0,61 – 0,70]
Aprobado	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Tacna, 13 de NOVIEMBRE del 2018.


 Firma del juez

 Dr. CPC. Juan G. Aranibar Ocola
 JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del juez: ARANIBAR OCOLA JUAN
- 1.2 Cargo e institución donde labora: CONTADOR GENERAL U.P.T.
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento para evaluar el compromiso organizacional del personal de la empresa Tawa Consulting proveedora de servicios en la compañía minera "VOLCAN", 2018
- 1.4 Autor (es) del instrumento: Bach. Fiorella Milagros Escajadillo Gutiérrez.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		↓	↓	↓	↓	↓
		A	B	C	D	E
					12	35

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E}{50} = \frac{47}{50}$$

- III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	[0,61 – 0,70]
Aprobado	[0,71 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Tacna, 13 de NOVIEMBRE del 2018



Firma del juez
Dr. CPC. Juan G. Arambar Ocola
JEFE DEL ÁREA DE CONTABILIDAD

Anexo 7. Prueba piloto de los instrumentos

Confiabilidad de la variable relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	20

Confiabilidad de la variable compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18