

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del  
personal administrativo en la municipalidad distrital de La  
Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023**

**Tesis**

**Para optar el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora: Ana Karina, Palacios Espinoza**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal  
administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz,  
Región Tumbes, Perú, 2023**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Murga Fernández, Gilmer Rubén (presidente)**

**Código ORCID: 0000-0003-3937-2613**

**Mg. Cesar Augusto Céspedes, Cornejo (secretario)**

**Código ORCID: 0000-0002-8823-1895**

**Mg. Guerrero García, Galvani (vocal)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal  
administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz,  
Región Tumbes, Perú, 2023**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y  
forma:**

**Bach. Palacios Espinoza, Ana Karina (Autora)**

**Código ORCID: 0009-0009-7969-5557**

**Mg. DPO. Guerrero García, Galvani (Asesor)**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

**Tumbes, 2025**

## REPORTE TURNITIN

Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**19 %**  
INDICE DE SIMILITUD

**19%**  
FUENTES DE INTERNET

**4%**  
PUBLICACIONES

**10%**  
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="https://repositorio.un.tumbes.edu.pe">repositorio.un.tumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>11%</b>
<b>2</b>	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<a href="https://repositorio.unjbg.edu.pe">repositorio.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<a href="https://repositorio.uocss.edu.pe">repositorio.uocss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

  
Mg. Galvani Guerrero García  
Asesor del Proyecto de tesis  
Código ORCID: 0000-0002-3151-806X

9	repositorio.unfels.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
11	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



Mg. Galvani Guerrero García

Asesor del Proyecto de tesis

Código ORCID: 0000-0002-3151-806X



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

(presencial)

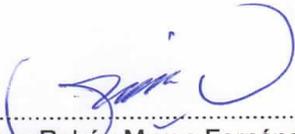
En Tumbes, al primer día del mes febrero del dos mil veinticuatro, siendo las 09:00 horas, en el auditorio, **de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 301-2023/UNTUMBES-FACEC-D, modificada por reestructuración mediante la RESOLUCIÓN N° 033-2025/UNTUMBES-FACEC-D con la participación de los docentes: Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández (**Presidente**), Mg. César Augusto Céspedes Cornejo (**Secretario**) y Mg. Galvani Guerrero García (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Galvani Guerrero García como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, **titulada: “Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la bachiller: **ANA KARINA PALACIOS ESPINOZA**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **APROBADA** con calificativo de **BUENO**.

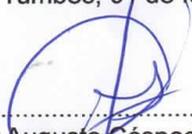
Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 10 horas Y 15 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 01 de febrero del 2025.

  
.....  
Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández  
DNI N° 07700664  
Código ORCID N° 0000-0003-3937-2613  
Presidente

  
.....  
Mg. César Augusto Céspedes Cornejo  
DNI N° 18138214  
Código ORCID N° 0000-0002-8823-1895  
Secretario

  
.....  
Mg. Galvani Guerrero García  
DNI N° 45101586  
Código ORCID N° 0000-0002-3151-806X  
Vocal y asesor

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## **DEDICATORIA**

A nuestro creador por darme salud y la oportunidad de seguir cumpliendo mis anhelos. A mis padres por su apoyo incondicional, a mi familia, mi hija, mi esposo ellos son el motivo de seguir alcanzando mis metas.

**Ana Karina**

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucha gratitud, a mi Universidad Nacional de Tumbes, por su alta formación académica y oportunidad profesional. A mi asesor Galvani Guerrero García, por su contribución académica.

**Ana Karina**

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
II. REVISION DE LITERATURA .....	20
2.1. Bases teórico - científicas .....	20
2.1.1. Relaciones Interpersonales .....	20
2.1.2. Compromiso organizacional .....	26
2.2. Antecedentes .....	33
2.2.1. Internacionales .....	33
2.2.2. Nacionales .....	36
2.2.3. Locales .....	40
2.3. Definición de términos básicos .....	43
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	45
3.1. Hipótesis .....	45
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	45
3.3. Población, muestra y muestreo .....	47
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos .....	48
3.5. Procesamiento y análisis .....	52
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento .....	52
3.7. Definición y operacionalización de variables .....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	57
4.1 Resultados .....	57
4.2 Discusión.....	62
V. CONCLUSIONES .....	68
VI. RECOMENDACIONES .....	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
VIII. ANEXOS .....	80

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población laboral de la Municipalidad Distrital La Cruz .....	47
Tabla 2. Fiabilidad de la variable relaciones interpersonales .....	53
Tabla 3. Fiabilidad de la variable compromiso organizacional .....	53
Tabla 4. Dimensiones, indicadores e ítems, variable relaciones interpersonales .....	54
Tabla 5. Dimensiones, indicadores e ítems, variable compromiso organizacional.....	56
Tabla 6. Implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional. ....	57
Tabla 7. Correlación entre relaciones interpersonales y compromiso organizacional.....	58
tabla 8. implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional.....	58
Tabla 9. Correlación entre dimensión inclusión y compromiso organizacional	59
Tabla 10. Implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional.....	60
Tabla 11. Correlación entre dimensión control y compromiso organizacional..	61
Tabla 12. Implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional.....	61
Tabla 13. Correlación entre dimensión afecto y compromiso organizacional...	62

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	81
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	82
Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	83
Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis.....	84
Anexo 5. Cuestionario de relaciones interpersonales .....	85
Anexo 6. Cuestionario Compromiso organizacional.....	87
Anexo 7. Análisis de confiabilidad de relaciones interpersonales .....	89
Anexo 8. Análisis de confiabilidad de compromiso organizacional.....	92
Anexo 9. Validación de expertos.....	95
Anexo 10. Certificación del asesor.....	101
Anexo 11. Evidencias de aplicación de encuestas.....	102

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue Determinar la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región Tumbes. Perú, 2023, para lo cual se procedió con la metodología de tipo aplicada, no experimental, transversal, cuantitativa y correlacional. La población fue de 53 colaboradores utilizando una muestra por conveniencia de la investigación. La variable relaciones interpersonales tuvieron las dimensiones de la inclusión, el control y el afecto con indicadores sobre la comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, respeto e interacción. Para la variable compromiso organizacional las dimensiones fueron organizacional, normativo y de continuidad con indicadores que analizaron actitudes, rotación, involucramiento, permanencia, condiciones, lealtad, beneficios, liderazgo, empatía. Los resultados obtenidos fueron de nivel medio las respuestas con el 43,4% para las relaciones interpersonales, para la dimensión inclusión con el 52,8% para la dimensión control con el 49,1% y para el afecto con el 46,3% con una implicancia en de nivel medio del 41,5% de las respuestas para la variable comportamiento organizacional. Se concluyó que existió implicancia entre las variables relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional corroborados por el coeficiente Rho de Spearman del 0,525 con una significación bilateral de 0,000. Aceptando las hipótesis de trabajo planteadas. Relaciones interpersonales, compromiso organizacional, inclusión, control, afecto,

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, compromiso organizacional, inclusión, control, afecto, organizacional, normativo, continuidad.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the implication of interpersonal relationships in the organizational commitment of the administrative staff of the District Municipality of La Cruz in the Tumbes Region. Peru, 2023, for which the applied, non-experimental, transversal, quantitative and correlational methodology was used. The population was 53 collaborators using a sample for convenience of the research. The interpersonal relations variable had the dimensions of inclusion, control and affection with indicators on communication, leadership, teamwork, respect and interaction. For the organizational commitment variable, the dimensions were organizational, normative and continuity with indicators that analyzed attitudes, rotation, involvement, permanence, conditions, loyalty, benefits, leadership, empathy. The results obtained were of a medium level, the responses were 43.4% for interpersonal relationships, for the inclusion dimension with 52.8%, for the control dimension with 49.1% and for affect with 46.3%. with a medium level implication of 41.5% of the responses for the organizational behavior variable. It was concluded that there was an implication between the interpersonal relations variables and organizational behavior corroborated by Spearman's Rho coefficient of 0.525 with a bilateral significance of 0.000. Accepting the proposed working hypotheses. Interpersonal relationships, organizational commitment, inclusion, control, affection,

**Keywords:** Interpersonal relationships, organizational commitment, inclusion, control, affect, organizational, normative, continuity.

## I. INTRODUCCIÓN

Definitivamente, mantener relaciones interpersonales positivas es crucial en cualquier organización. Estas relaciones son fundamentales para alcanzar metas y objetivos colectivos. Por tanto, es vital fomentar y preservar relaciones saludables entre los individuos en el entorno laboral. Esto contribuye a cultivar un fuerte compromiso por parte de los trabajadores hacia la organización, lo que, a su vez, eleva los niveles de productividad y eficiencia dentro de la institución.

Según Hernández (2011) las relaciones interpersonales son la combinación de diversos talentos para alcanzar objetivos, en donde están en condiciones de discutir sus diferentes perspectivas y capacidad técnicas que tengan para poder alcanzar las soluciones sin que se pierda la disciplina y se genere agresiones. (p.74)

Sin duda, en el contexto actual, los directivos de las organizaciones se enfrentan al desafío de mejorar el desempeño de su equipo, administrar el talento humano de manera efectiva y cumplir con la misión de la organización. Es crucial cultivar el compromiso de los colaboradores para alcanzar las metas establecidas. Esta implicación y dedicación de los empleados son elementos fundamentales para el logro de los objetivos organizacionales.

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

Tanto las relaciones interpersonales como el compromiso organizacional constituyen factores claves para la marcha de la institución municipal y es necesario conocer cómo se manifiestan y su impacto al interior de esta. Razón por la que surgió la pregunta: ¿Cuál es la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes? Con el propósito de hallar una respuesta a dicha interrogante se decidió Determinar la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región Tumbes.

El estudio es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional, se ha formulado como hipótesis La implicancia de las relaciones interpersonales es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.

El estudio se ha estructurado en ocho capítulos, describiéndose a continuación:

El capítulo I, Introducción, destaca su relevancia y el conocimiento actual en el área de investigación, así como los objetivos que se esperan alcanzar. Capítulo II, aborda la revisión de literatura, donde se presenta las bases teórico-científicas, antecedentes y definiciones de términos básicos. Capítulo III, Materiales y Métodos, abarca la hipótesis, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, los métodos, técnicas e instrumentos a emplear, el procesamiento y análisis de datos y la validez y confiabilidad del instrumento, capítulo importante en la ejecución de la investigación. Capítulo IV se encamina a los resultados y discusión del estudio y los cuatro capítulos contienen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos que proporcionan información complementaria y respaldo al estudio realizado.

Para optimizar el funcionamiento de la organización, se necesita fortalecer las relaciones interpersonales de cuantos participan en la empresa, puesto que mejorar los métodos de trabajo, el rendimiento corporativo y las condiciones de

vida de los trabajadores; la misma acción hace que la empresa avance hacia la excelencia con una cultura que promueve la sinceridad, la transparencia, la integridad, la empatía; por lo tanto, avanzar hacia la competitividad sin miedos ni complejos. De modo que la relación interpersonal ayuda a mantener una convivencia entre el capital y trabajo. (López, 2006, pp.11-16).

Montenegro (2016) de Deloitte

Afirma, la falta de compromiso de los trabajadores es uno de los principales problemas que afrontan las organizaciones a nivel global. Y que solo el 49 % de los jefes o gestores de recursos humanos y directivos de alto nivel, están comprometidos con el desarrollo de las habilidades en todos los niveles de su organización. (Montenegro, 2016)

Los estudios llevados a cabo en Indonesia revelan que el 65% de los docentes presentan deficiencias en el manejo de relaciones interpersonales debido a problemas en la gestión educativa, lo que resulta en una su optimización que impacta negativamente en el aprendizaje de los estudiantes (Supriman y Muhammad, 2020).

Esta problemática es una preocupación principal tanto para académicos como para empresarios, ya que se entiende que empleados comprometidos tienden a permanecer en la empresa. El nivel de compromiso organizacional es determinante en la intención de abandono por parte de los empleados, según lo indican Báez Santana y colaboradores (2019). Asimismo, la mejora del rendimiento de los empleados es una de las principales inquietudes de la gerencia, según lo señala el estudio de Llapa y colegas (2008).

La Municipalidad Distrital de La Cruz (MDLC), se ubica en el distrito de la Cruz, actualmente cuenta con 10849 pobladores como gobierno local, en el ejercicio de sus competencias promueve el desarrollo integral para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y el sostenimiento ambiental; asimismo una adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral,

sostenible y armónico de su circunscripción territorial; para alcanzar este propósito tiene la necesidad de construir relaciones duraderas con sus actores involucrados, Uno de los problemas más relevantes y dañinos que se observan en esta institución es la falta de confianza y compañerismo entre los trabajadores, observándose frecuentemente celos profesionales entre los colaboradores creados por el favoritismo en cuanto a la designación de nuevos funcionarios y/o personal contratado dado por malas prácticas administrativas de manejo de personal, por parte de la gestión municipal, cuyo mandato es de cuatro años. Situación que crea gran preocupación y descontento en el talento humano, como el trato indiferente y el deterioro de las relaciones laborales y amicales, a esto se suma una inefectiva política de escucha activa entre trabajadores y funcionarios donde se explique la misión institucional y los objetivos estratégicos y su compatibilidad con las metas individuales de modo que las destrezas y competencias laborales se dirijan a crear mayor compromiso con la institución y en consecuencia mejores la productividad institucional y de las personas.

Los colaboradores administrativos tampoco tienen buenas condiciones de trabajo, al no presentarse buenas relaciones entre las autoridades y los trabajadores, evidenciándose cierta negligencia en el ambiente de trabajo ellos dejan el ambiente de trabajo, afectando la reanudación del trabajo comprometiendo a que el trabajo no se culmine exitosamente. Se percibe una débil política de reconocimiento y distinciones por un trabajo efectivo trayendo implicancias de inequidad en el trato, practica administrativa que afecta a que el trabajador se comprometa con mayor energía en las labores institucionales y cuando necesitan comunicar información importante, la respuesta no es inmediata, ocasionando demoras y discusiones al momento de trabajar, esta barrera de comunicación genera muchas dificultades en las operaciones, en perjuicio de la eficiencia, la productividad y el compromiso laboral.

En la institución se percibe que los trabajadores ponen poco interés en entablar relaciones interpersonales, preocupándose de sus propios intereses y metas individuales, además, los trabajadores nuevos nunca reciben apoyo de los trabajadores de mayor experiencia. De estos inconvenientes también son culpables los superiores, ya que estos no intentan unir lazos de compañerismo

y amistad.

Los empleados no comprometidos realizan sus funciones con conformismo solo para recibir su retribución, pero no participan ni se involucran en los procesos que operan (Ríos, Téllez, y Ferrer, 2010). El personal altamente comprometido, es responsable de sus tareas, impulsado más por el nivel de compromiso que posee que por el interés en la tarea misma (Toro, 1998).

La realidad problemática nos lleva a plantear el problema general: ¿Cuál es la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes, Perú, 2023?, con los objetivos específicos: 1. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz?, 2. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad MDLC?, 3. ¿Cuál es la implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional del personal administrativo de la MDLC?

La justificación teórica del trabajo se centra en la contratación de las teorías de las relaciones interpersonales con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes para lograr conclusiones de acuerdo con los diversos planteamientos de los autores. Se contribuye con conocimientos esenciales para el entendimiento de las relaciones interpersonales, como factor clave para lograr el compromiso con la institución.

La justificación práctica de la investigación tiene como resultados la identificación de la problemática en las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional que atraviesa los colaboradores de la MDLC, Tumbes logrando estrategias para su mejor desarrollo en bien de la comunidad.

La justificación metodológica se materializa en la medida que la institución aplique las recomendaciones para un buen manejo de las relaciones

interpersonales y logre mejores estándares del compromiso organizacional de la MDLC. Esta metodología de trabajo podría ser utilizado y mejorado por otros estudiosos en la materia, que decidan también contribuir a un mejor conocimiento de las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional, tan trascendentales en las instituciones municipales.

Finalmente, el estudio se justifica socialmente por cuanto beneficia las relaciones interpersonales, logrando mejores niveles de compromiso organizacional de los trabajadores y mejores niveles en la calidad de servicios prestados a la comunidad de la MDLC.

Los objetivos planteados son: Determinar la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región Tumbes. Perú, 2023, con los objetivos específicos: 1. Describir la implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz. 2. Explicar la implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, y 3. Determinar la implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1. Bases teórico - científicas

#### 2.1.1. Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales se definen como las conexiones entre individuos involucrados en las acciones de una empresa (Van Staden, 2020). Según Oliveira y colaboradores (2019), estas habilidades sociales incluyen comunicación, resolución de problemas, colaboración, empatía y asertividad, fundamentales en el ámbito organizacional para facilitar interacciones efectivas. Moreno y Pérez (2018) destacan la importancia crucial de estas relaciones, ya que son aspectos esenciales en la vida social de las personas, influyendo directamente en su crecimiento y desarrollo. Además, según Ramírez y Soto (2021), se trata de un proceso de interacción que implica compartir conocimientos, sentimientos y emociones entre individuos dentro de un mismo entorno, considerando diversas condiciones y contextos.

Rincón (2019)

Siendo el mundo actual un mundo globalizado, se presentan problemas o dificultades, estrés, tensiones, desmotivación, etc.- las mismas que han generado un detrimento de las relaciones interpersonales, las mismas que permitirían que los seres humanos se relacionen apropiadamente, a ello se le conoce como un nuevo malestar cultural”.

“Por lo tanto, no es difícil percibir cada necesidad para analizar su situación del problema, en un mundo heterogéneo, por ejemplo, en las empresas, donde se involucran sujetos con características diferentes, siendo la comunicación el medio para poder generar integración, mediante el entendimiento de las personas y su relación con las sociedades”. (Saez y Vallejos, 2017).

Ochoa (2017). “Especificaron que las relaciones interpersonales provienen de una teoría tridimensional de Schut, involucrando: inclusión, afecto y control, las mismas que se describen a continuación”:

Inclusión. Percepción del colaborador de sentirse incluido y aceptado por el grupo, la dimensión se dirige por el deseo que posee el sujeto por sentirse valorado como parte del equipo. (Schnell y Hammer (2017). Por otro lado, consideraron que es aquel contacto y protagonismo que un sujeto anhela lograr en la empresa. (Schnell y Hammer, 2017)

Control. Referida como aquella capacidad que posee un sujeto de sentir responsabilidad en aquellos aspectos que se encarga su lugar de trabajo (Ochoa 2017), por lo tanto, el control es percibido como aquel grado de dominio o poder que la persona puede alcanzar o pretende llegar. (Ochoa, 2017)

Afecto. Referido al grado de cercanía que el sujeto pretende conseguir. Gaur (2019). Inclusión es conceptualizada como aquella prioridad, en donde la persona forma parte del grupo o incluye a alguien de su entorno, siendo este concepto como una necesidad de afecto, proximidad, mientras que control es un deseo o dominio de una situación. (Gaur, 2019)

Según Guillermo (2015)

Es la interacción entre varias personas, ya que consiste en diferentes relaciones sociales que se muestran reguladas y encaminadas por las distintas leyes e instituciones que interactúan. Las relaciones interpersonales están relacionadas con los siguientes aspectos: La buena comunicación entre colaboradores, la buena escucha, la acertada resolución de conflictos y la expresión automatizada de uno/una. Es por ello; que toda relación interpersonal siempre debe existir la comunicación, que es la base fundamental y la capacidad de las personas o colaboradores para poder procesar la información en cuanto a su entorno y difundir con el resto de los colaboradores de la empresa. (Guillermo, 2015)

Para Flores y Terán (2018)

Las relaciones interpersonales, tanto en lo interno como lo externo del ambiente del trabajo, juegan un papel fundamental en las empresas. Ante esto, algunas veces el simple hecho de permanecer en un puesto de trabajo depende principalmente de tener conocimiento y llevar a la práctica las distintas habilidades sociales que son primordiales para mantener unas buenas relaciones interpersonales, ya que permite un mejor desenvolvimiento de funciones en el ámbito laboral.

Características de las relaciones interpersonales saludables

Comunicación (Intercambio de información):

Según Jara (s.f), citado de Espinoza (2009)

Indica que, en el ámbito del trabajo, es muy frecuente que los trabajadores tengan distintos y diferentes puntos de vista; y es por ello por lo que surgen distintos conflictos; en ese sentido, es fundamental ser asertivos, flexibles y adaptar tácticas comunicativas que contribuyan a generar buenas relaciones armoniosas; debido a que el logro de las metas en una empresa está relacionado.

Para mantener una comunicación eficaz debe tener las siguientes características:

Nivel de escucha: Habilidades para recepcionar distintos estímulos y una tendencia para poder comprender mensajes y respuestas entre los colaboradores. Asimismo; cuando la persona tiene una buena capacidad de escucha puede estar atento, muestra interés y estima a otras personas.

Resolución de problemas: Es la capacidad de adaptación o flexibilidad a las diversas situaciones que son inesperadas generadas por las malas relaciones interpersonales en el trabajo.

Nivel de reserva: Son los diversos momentos en que las palabras son innecesarias para la transmisión de pensamientos y sentimientos; en esas situaciones el colaborador puede llegar a ser tan eficaz generando buenas relaciones laborales.

Resolución de desacuerdo: Esta característica radica su importancia en proporcionar ayuda y lazos de compañerismo.

## Actitudes

Según Chiavenato (2003), "Kurt Lewin, quien es representante de la teoría de las relaciones humanas, las conceptualiza como un diverso conjunto de tácticas y actitudes que son el resultado de los contactos entre personas y grupos".

Las actitudes están relacionadas con dos fundamentales áreas:

Relación intrapersonal: Esta relación tiene que ver con uno mismo, con su mundo interior, ya que; si se posee una buena autoestima el colaborador tendrá buenas actitudes consigo mismo pues contribuyen con el bienestar, se logrará hacer una gran diferencia entre los distintos fracasos o errores cometidos versus la capacidad y el valor personal.

Relaciones interpersonales: Las actitudes de uno mismo contraen una buena percepción adecuada de los demás colaboradores con los cuales se relacionan día a día; ya que se integra todo lo positivo y negativo de ellas, teniendo un alto nivel de objetividad permanente con los aportes de todos. No obstante; si es positivo formará una gran contribución al desarrollo personal de todos los colaboradores; si es negativo se constituirá a la mejora continua.

Las características de las actitudes son:

El respeto: Es una actitud que adquieren todos los trabajadores en sus centros laborales y puede ser la principal motivación para desarrollar sus acciones. Asimismo; traen consigo características afectivas con los demás compañeros.

La empatía: Es una parte fundamental de las relaciones interpersonales ya que parten de determinadas experiencias y conductas de los colaboradores.

Tolerancia al error: Los colaboradores suelen llegar a comprender ciertas cosas o situaciones de sus compañeros.

Críticas negativas: Se trata de reaccionar a ciertas críticas negativas hechas por los compañeros.

Trato:

Según Espinoza (2009)

Afirma, en los estudios realizados por Tamayo se refleja el cumplimiento de las metas y objetivos de las relaciones interpersonales en el trabajo (obtener y mantener la confianza entre los colaboradores, la ayuda y la comprensión de todos los integrantes de la organización). Por lo que en el ambiente laboral esto se demuestra en el buen trato y la amigabilidad del jefe y todos los integrantes del grupo de trabajo, ya que se logra una mejor productividad. (Espinoza, 2009)

El trato presenta las siguientes características:

Ayuda mutua: Es la interacción de los colaboradores del trabajo ya que está limitado por tres elementos primordiales: Amabilidad, cortesía y buenos modales.

Amigabilidad: Es una táctica de llevarse bien con los demás colaboradores

del centro de trabajo e influir oportunamente sobre los compañeros.

Reconocimientos: El reconocimiento en el ambiente laboral abarca tanto al equipo de trabajo como a los integrantes en lo individual.

Modales: Estos juegan un papel muy importante en las organizaciones de salud; ya que determinan el clima del ambiente laboral como: Buenos días, hasta luego, por favor, gracias etc.

La importancia de las conexiones entre personas, según Guillermo (2015), radica en la interacción diaria entre colaboradores, que comparten puntos de vista, necesidades y afectos. Estas relaciones reflejan la relevancia de las interacciones interpersonales.

Aunque las diferencias de pensamiento a veces generen conflictos entre colaboradores, reconocer estas discrepancias, valorar a los compañeros y buscar comprensión ayuda a resolver malentendidos y problemas en las organizaciones. Cada colaborador puede establecer y fortalecer relaciones a su elección, siendo fundamental la reciprocidad, la escucha y la flexibilidad para comprender en el ámbito de la salud (Guillermo, 2015).

La comunicación desempeña un papel crucial en estas relaciones al facilitar la interacción de opiniones, experiencias y valores, permitiendo a los colaboradores de salud conocerse mejor a sí mismos, a sus compañeros y al entorno que los rodea. Las malas relaciones interpersonales en entornos de salud pueden generar conflictos laborales, aunque estos pueden prevenirse, anticiparse o resolverse.

Los colaboradores, como el recurso principal de una organización de salud, no están exentos de conflictos debido a sus relaciones con otros colaboradores (Guillermo, 2015).

Las conexiones interpersonales admiten un trabajo clave en el progreso del individuo. Varias de esas relaciones son casuales (con amigos de clase o compañeros de trabajo), otras son vitales (con los familiares o las familias de

los amigos); así mismo son fundamentos importantes porque facilita una vida más feliz, un ambiente de trabajo más respetuoso y una buena calidad de vida; es decir que las relaciones interpersonales, es un escudo estratégico de cualquier organización en la actualidad, por lo que si obtienen un trabajo armonioso, en equipo, coordinado, alcanzaran los objetivos de la organización y el desarrollo del colaborador. (Extremera y Fernández, 2004)

### **2.1.2. Compromiso organizacional**

“El compromiso organizacional o lealtad de los empleados es definido por Davis y Newstrom, (2001) como el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella" (p. 279).

La definición de compromiso institucional de Hellriegel y Slocum (2009)

La cual consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización. Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización. (p. 56)

Milkovich y Boudreau (1997)

La conjunción entre los valores y las creencias individuales, y la organización y el medio ambiente; así como la disponibilidad de oportunidades, alternativas, influyen sobre el grado de compromiso. Por lo tanto, las organizaciones pueden afectar el compromiso al influir en las características del trabajo y del empleado, son características importantes y bastante notorias. (p.120)

Emhan, Arslan, Yasar, y Cocuk, (2018)

El compromiso organizacional, se define como el deseo del personal o empleado de continuar con el trabajo, de realizarlo con regularidad, de la intencionalidad y acción de proteger los activos de la organización y de realizar

un trabajo permanente alineado con las metas y objetivos institucionales. También se define como una forma de apego psicológico del personal hacia la organización o institución.

“En tal sentido, es un proceso de armonización con la misión y visión institucional u organizacional y el propósito de integración del personal con las metas y valores, y que se evidencia en las expresiones individuales de interés hacia la organización” (Emhan et al., 2018).

Se investigaron los fundamentos teóricos de la variable compromiso organizacional donde Ramírez y Domínguez (2012) afirman, “el compromiso organizacional es un estado psicológico en muchos casos subjetivo, que se caracteriza fundamentalmente por el vínculo de la persona con su institución” (p. 23).

Por lo que se puede afirmar que el compromiso organizacional “es un estado psicológico de la persona que en muchos casos permite la continuidad sin condiciones en la empresa” (Elkhdr y Kanbur, 2018).

Meyer y Allen (1991)

Lo consideran al compromiso como subjetivo, inherente a la persona, como un estado psicológico que se relaciona entre la persona y una institución compuesto el compromiso afectivo, de continuidad y el normativo. Por ello que esta variable se le relaciona con la identificación y la lealtad de un trabajador a la institución, entendiendo por lealtad no a la sumisión, ni estar tras de los promotores, dueños, funcionarios o directivos sino al hecho de defenderla en todo el sentido de la palabra en torno al cumplimiento de sus objetivos y a la amenazas internas y externas.

Para Zamora (2009)

Dicho compromiso es la internalización de los valores institucionales a su quehacer diario manteniendo identidad y lealtad al lugar de su trabajo, es decir, el trabajador reconoce y defiende que la cultura organizacional también le

pertenece, son suyos desarrollando su trabajo con interés y lealtad conspirando a la organización como parte de ellos, consolidando su compromiso para el cumplimiento de los objetivos que repercute en la satisfacción y en la mejor calidad de vida de los trabajadores.

Según Robbins (2004) el compromiso organizacional representa un estado emocional en el que un empleado se encuentra conectado emocionalmente con una organización en particular. Esta conexión se manifiesta a través de la identificación con los objetivos y propósitos de la empresa, generando un sentido de pertenencia y una identificación significativa con las tareas y labores específicas que desempeña dentro de esa organización.

Hellriegel (2012)

Complementando estas definiciones y conceptualizaciones, el compromiso organizacional también está referido a la fuerza o intensidad con lo que el colaborador se identifica con su organización apoyando permanentemente aceptando sus metas, misión y visión que tiene que cumplirlos con todas sus fuerzas, energía y predisposición en el fiel cumplimiento de sus funciones.

Cuando el sentimiento de pertenencia tiene fortaleza, no solamente existe una fuerte similitud con la organización en todos sus aspectos, sino que también los trabajadores lo consideran como suma, como algo propio donde la lealtad y la identidad priman en el comportamiento evidenciando en las actitudes de los colaboradores que muestran responsabilidad en sus acciones, discreción para guardar información confidencial y defendiéndola en todo momento demostrando credibilidad en su empresa preocupándose por su imagen y que sea el mejor espacio de su realización personal y profesional.

El compromiso organizacional, “se refleja claramente en el éxito empresarial que se observa en su identidad hacia la organización, en su adecuado desempeño laboral y al sentimiento de pertenencia que tiene con todo el equipo de trabajo” (Meyer et al., s.f.).

Onuoha y Idemudia, (2018)

El compromiso organizacional es una variable categórica que diferencia a las organizaciones con alta efectividad de las menos efectivas, de ahí que todo líder que dirige una organización debe tener colaboradores identificados, comprometidos con la cultura organizacional donde debe internalizarse el proceso productivo para así tener un crecimiento sostenible y estar a la vanguardia de la competencia.

En la presente investigación según Ramos (2005),

Consideramos como dimensiones del compromiso organizacional a sus tres componentes, como son: a) compromiso afectivo, que se refiere al aspecto subjetivo personal donde intervienen los sentimientos por la organización, donde el estado emocional del colaborador está estrechamente ligado a los quehaceres de la institución existiendo un vínculo recíproco entre los mismos.

No obstante, Arias (2001)

Señala que en los países desarrollados el tema de compromiso ha sido estudiado profundamente. A diferencia de los países subdesarrollados la investigación a este respecto es muy escasa. Pese al número elevado de empresas y organizaciones en México, no se localiza investigación profunda en relación al compromiso organizacional en nuestro país.

Para Neves, Gravelo, Rodrigues, Maroco , Parreira (2018) “el compromiso organizacional afectivo es un vínculo emocional que se tiene con la organización que se refleja en la conjugación de los valores personales, sociales, éticos con los objetivos empresariales”.

Betanzos, Andrade y Paz (2006)

Dentro de estas consideraciones este compromiso de los colaboradores está dado por el vínculo emocional hacia la organización mostrando plena identificación e involucramiento en la misión y visión. Este apego afectivo o

emocional implica una identificación plena con la cultura y filosofía empresarial que paralelamente se asocia con la protección u defensa ante las amenazas externas que viene siempre de la competencia, por lo que los logros o dificultades de la institución también involucran a los colaboradores que manifiestan su preocupación en tiempos de incertidumbre o satisfacción en los momentos de buenos logros o éxitos institucionales; b) compromiso de continuidad, como su nombre lo indica es el compromiso de voluntad que tienen los colaboradores la decisión de pertenecer a la organización sin ningún tipo de coacción o aspectos que le obliguen a pertenecer a ella contra su voluntad, es decir, el trabajador decide de manera libre, voluntaria e intencional de estar en la organización como un fin personal de sí mismo asociándose íntegramente a su puesto o campo laboral o al grupo de trabajo

Meyer y Allen (2004)

Al referirse al compromiso de continuidad indican que los colaboradores evidencian que tienen interés de quedarse fundamentalmente porque no quieren perder lo que consiguieron como sus derechos laborales económicos y sociales como, por ejemplo, beneficios, incentivos, seguro de salud y otros.

El que tiene compromiso de continuidad opta por pertenecer a la organización a pesar de que muchas veces las condiciones tangibles no les sean favorables sin embargo prima el clima organizacional, el reconocimiento y motivación necesaria para sentirse seguro, respaldado y protegido en un ambiente de trabajo propicio para el cumplimiento de sus funciones.

El compromiso normativo, se refiere cuando el colaborador asume conscientemente la obligación de ser leal a la institución con la finalidad de honrarlo con lealtad. El colaborador tiene la certeza y evidencia que la empresa se involucra en su desarrollo personal y recíprocamente le es leal permaneciendo en ella con lealtad en el sentido moral, que debe dar a la empresa por el hecho de recibir prestaciones como capacitaciones, especializaciones y reconocimientos por la labor realizada, es como un

sentimiento de deuda a la organización por la oportunidad de brindarle cierto tipo de recompensa lo que trae consigo un compromiso moral.

Serrano y Portalanza (2014)

Este compromiso implica una relación recíproca entre el trabajador y la institución donde el primero tiene la necesidad de ser leal por la oportunidad ofrecida de ser trabajador en la organización y por las oportunidades de mejorar personal y profesionalmente elevando cada vez más su calidad de vida, para ello los líderes deben influenciar en el compromiso institucional, para alcanzar la eficiencia de los colaboradores en el óptimo desempeño de sus funciones.

“De esta manera, altos niveles de compromiso posibilitarán que se mantengan las capacidades colectivas generadas y las ventajas sostenibles y duraderas que la organización ha sido capaz de lograr”. (Claure y Bohrt, 2003) Teoría de Meyer y Allen de compromiso organizacional.

Una teoría, basada en los aportes de Meyer y Allen (1991) “describen el compromiso organizacional de tres formas: compromiso emocional, continuidad del compromiso y compromiso normativo. Cada componente se despliega según diversos antecedentes y con disímiles implicaciones para el comportamiento de un individuo en el ámbito laboral u organizacional”.

Allen y Meyer (1990)

Si bien estos enfoques tienen en común un vínculo entre el empleado y la organización que disminuye la probabilidad de rotación, está claro que la naturaleza de ese vínculo es diferente. Los empleados con un fuerte compromiso afectivo permanecen porque quieren, los que tienen un fuerte compromiso de continuidad porque lo necesitan y los que tienen un fuerte compromiso normativo porque sienten que deben hacerlo.

Allen y Meyer, (1990)

El enfoque más prevalente sobre el compromiso organizacional en la literatura es aquel en el que el compromiso se considera un vínculo afectivo o emocional con la organización, de modo que, el individuo fuertemente comprometido se identifica, participa y disfruta de la pertenencia a la organización.

El compromiso afectivo, continuo y normativo se entiende mejor como partes individuales y distintivas en lugar de categorías separadas del compromiso hacia una actitud. Esto implica que los empleados pueden experimentar cada uno de estos estados psicológicos en diferentes grados. Por ejemplo, algunos empleados pueden sentir una fuerte obligación y una fuerte necesidad de permanecer, pero carecen de deseo de hacerlo; mientras que otros pueden tener un fuerte deseo sin sentir ni necesidad ni obligación, y así sucesivamente. La medida total del compromiso de una persona con la organización refleja, por lo tanto, estos distintos estados psicológicos por separado (Allen y Meyer, 1990).

“Finalmente, se propone que el componente normativo del compromiso organizacional estará influenciado por las experiencias del individuo tanto antes (socialización familiar / cultural), como después (socialización organizacional) de la entrada en la organización” (Allen y Meyer, 1990).

Compromiso de continuidad:

“En el sentido, de que el empleado o servidor, se siente obligado a continuar trabajando en su institución u organización”. (Meyer y Allen, 1984).

Compromiso normativo:

“El empleado o servidor, se siente responsable de la institución u organización y la percibe como un deber”. (Meyer y Allen, 1984).

Compromiso afectivo:

Para Meyer y Allen, (1984)

El compromiso afectivo es el deseo del servidor o empleado, de permanecer emocionalmente como miembro en la institución u organización, según sus preferencias. El compromiso afectivo se interpreta como la conexión emocional, la identificación y la participación del empleado con la organización en la que trabaja.

El compromiso organizacional se define como un factor determinante en la disposición para involucrarse e interactuar con la organización, con el deseo de permanecer en ella (Littlewood y Uribe, 2018, p.10). Este compromiso se manifiesta a través de:

a. Compromiso individual: Se refiere al nivel de implicación que tiene el empleado con los objetivos y valores de la empresa. Un empleado comprometido muestra un mejor rendimiento en la realización de sus tareas (Silva, 2018, p.48).

b. Compromiso colectivo: Implica la voluntad de colaborar con los compañeros, basada en el diálogo, la comprensión, la preocupación por los demás, la resolución de problemas y la definición de tareas en conjunto. Este compromiso implica analizar situaciones o proyectos en común, utilizando criterios más amplios y sólidos (Hart, 2018, p.30).

## **2.2. Antecedentes**

### **2.2.1. Internacionales**

Zambrano y Zambrano (2022) entiende:

Que, el enfoque del trabajo de integración curricular se centró en investigar la carga laboral experimentada durante el teletrabajo debido a la pandemia de COVID-19 y cómo esta carga afectó el compromiso organizacional en la ESPAM MFL en el año 2020. El propósito fue analizar cómo el cambio a la modalidad

de trabajo remoto influyó en el compromiso de los empleados hacia la organización en ese contexto particular se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico sintético, así mismo las técnicas de investigación bibliográfica y de campo, también se aplicaron varios instrumentos de recopilación de datos, como la encuesta enfocada en 75 docentes, realizándose una entrevista al director del área de talento humano y a los directores de las carreras: Agroindustrias, Medio Ambiente, Administración Pública y Administración de Empresas, determinándose con esta información los factores que inciden en la carga laboral, tales como: distribución del tiempo, insatisfacción laboral, estrés, fatiga, adaptación a la TICS, entre otros. Además, el modelo Mayer y Allen, reveló el impacto y efecto del compromiso organizacional, siendo 27.24% de compromiso efectivo, el 18.89% compromiso de continuidad y el 25.15% en el compromiso normativo. Comprobando, que a pesar de las dificultades el compromiso de los evaluados hacia la ESPAM MFL, se mantiene, porque consideran que la institución cumple con sus obligaciones.

Treviño y López, (2022)

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre el Empoderamiento Estructural y las Remuneraciones con la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y el Burnout en docentes de educación media superior en México, además de explorar las diferencias en el impacto entre diferentes grupos. Se llevó a cabo un estudio con un diseño no experimental y transversal, empleando métodos correlacionales y causales. Se aplicó un instrumento de medición a 167 docentes, cuyos datos fueron analizados utilizando el método de ecuaciones estructurales. Los resultados obtenidos respaldan la influencia positiva del Empoderamiento Estructural en la Satisfacción Laboral, así como el impacto de las Remuneraciones en el Compromiso Organizacional, mediante el Empoderamiento Psicológico; pero no avalan el impacto negativo en el Burnout, lo cual contrasta con la literatura revisada. Los docentes a quienes la organización les brinda apoyo, información, recursos y oportunidades para aprender y desarrollarse presentan mayores niveles de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional, así como quienes son mejor remunerados se encuentran más comprometidos con su

labor e institución. Entre las limitaciones destacan: los datos son recabados una vez en el tiempo y se orientó la muestra a aquellos docentes que estuvieran disponibles para responder las encuestas”.

Murayari y Amasifen (2022) identifica:

La relación entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional en servidores públicos. Un estudio aplicado que describe la asociación con un diseño transversal, en una muestra de 100 colaboradores. Concluyó, existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, utilizando el análisis estadístico Rho de Spearman, cuyo valor es de 0.330 ( $p < 0.05$ ), significando la obtención de una correlación media positiva. Las empresas entonces, cuando deseen cumplir sus metas deben lograr el compromiso de sus trabajadores, este compromiso se logrará cuando los mismos tengan altos estándares de calidad de vida laboral.

Hanco, Carpio, Laura y Flores (2021) llevaron a cabo una investigación titulada "La relación interpersonal y el desempeño laboral en un hotel turístico en la provincia de Puno". El objetivo fue analizar las relaciones interpersonales de los colaboradores en dicho hotel. A través de los instrumentos utilizados, concluyeron que las relaciones interpersonales en el hotel estudiado fueron evaluadas como positivas según las escalas empleadas. Además, el rendimiento laboral de los trabajadores en este hotel fue calificado en una escala de rendimiento bueno.

Agudelo (2019)

Con el trabajo Relaciones interpersonales en la Institución Gran Colombia mediante el desarrollo de competencia en el comportamiento mental del docente: trabajo en equipo. Buscó identificar las competencias comportamentales en los trabajadores, centrándose en el trabajo en equipo. Teniendo como interés planificar una implementación que permita la mejora de su relación interpersonal, y de esta manera lograr una mejora de cada factor interno y externo institucional, planteándose de forma global el planteamiento

de una propuesta que logre el desarrollo de la competencia de actuación – trabajo en equipo – permitiendo el fortalecimiento de cada relación, para a posterior plantearse objetivos específicos como el diagnóstico de la organización estudiada, el conocimiento del trabajador con respecto a la competencia de trabajar en equipo, para ello se planteó elaborar un diagnóstico.

Matos (2009) en su investigación:

“Comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes”. El objetivo fue diseñar un programa de intervención con estrategias que permitan mejorar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes del Núcleo Escolar Rural 365 del municipio Valera, Estado Trujillo. El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo, diseño no experimental – transeccional o transversal. La investigación se realizó sobre una población de 15 directivos, 70 docentes pertenecientes a 13 escuelas ubicadas en distintas zonas del municipio Valera y con una muestra aleatoria de 20 docentes y 2 directivos del NER del Municipio de Valera. “La conclusión más importante es que desde el ámbito de la Orientación Educativa, tanto la comunicación como las relaciones interpersonales son entendidos como procesos fundamentales en la actuación de las personas; en particular, aquellas personas involucradas en las acciones que se gestan en el terreno educativo. Matos considera que es necesario mejorar los procesos comunicacionales en las instituciones educativas, pues así se conseguirá un mejor desempeño de las funciones directivas y docentes y se incrementará el nivel de participación de todos los involucrados en la tarea educativa”. Igualmente, considera que se debe garantizar el desarrollo de relaciones interpersonales armónicas que ayuden al intercambio, el trabajo en equipo y los consensos necesarios para desarrollar la gestión educativa.

### **2.2.2. Nacionales**

Ruiz (2023) en su tesis:

“Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una

municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023. Se realizó bajo la metodología de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimenta-transversal y de alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 37 colaboradores siendo una muestra censal. Para recopilar los datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados encontrados reflejaron que el 51,4% de los trabajadores de una municipalidad distrital en el departamento de La Libertad mantiene un nivel de comunicación organizacional medio, el 43,2% mantiene un nivel de compromiso organizacional bajo y medio con la entidad; además, se determinó que existe correlación positiva moderada entre la comunicación y el compromiso organizacional, representado por Rho de 0,654 y Sig. 0,000 < 0,050, aceptándose la hipótesis de investigación. Concluyendo que, mientras mejor se desarrolle la comunicación en la entidad, mayor será el compromiso de los trabajadores.

Quispe (2013)

En su estudio titulado Actitud del profesional de enfermería y la relación interpersonal con el paciente hospitalizado en el Hospital General de Jaén, 2013, Universidad Nacional de Cajamarca Sede Jaén; tuvo como objetivo establecer la relación entre la actitud de los enfermeros y la relación interpersonal en la percepción del paciente hospitalizado en los servicios de Cirugía y Medicina del Hospital General de Jaén. Investigación fue de tipo descriptivo, método observacional, inductivo y de análisis y se realizó un muestreo por conveniencia. Se utilizó como instrumento un "Test de Actitud y relación interpersonal" construido en base a la escala de Likert, empleándose la técnica de la entrevista con su instrumento el cuestionario, dirigido a los usuarios pacientes. Concluyó; lo más importante del estudio es que queda comprobada la hipótesis mediante el uso de parámetros estadísticos demostrando que si existe relación entre la actitud de los enfermeros y la relación interpersonal del usuario paciente hospitalizado. Evidenciándose que la gran mayoría de enfermeros ayudados por el cúmulo de conocimientos y sentimientos

adquiridos, ofrecen cuidados humanizados y demuestran una relación interpersonal basada en el respeto, equidad, armonía, solidaridad; contribuyendo de manera favorable en la recuperación del usuario paciente hospitalizado.

Vásquez, (2021)

En la investigación el autor buscó determinar cómo se relaciona el trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales del docente de nivel inicial de una institución educativa del distrito de Juanjuí-Chimbote. Surgiendo este trabajo ante la incertidumbre de cómo un trabajo colaborativo y habilidad interpersonal actúa cada año. Se utilizó un método cuantitativo, correlacional-no experimental, llegando a describir y relacionar las variables estudiadas. Como población-muestra se contó con 22 sujetos, encontrándose, que: existe relación entre trabajo colaborativo y comunicación en un  $0.752^*$ , siendo una relación positiva significativa; a la vez el trabajo colaborativo con las actividades del trabajo se relaciona en un  $0.631^*$ , siendo una correlación positiva moderada; con respecto a la habilidad de liderazgo era de  $0.577^*$ , siendo esta relación positiva moderada; con un valor de  $0.547^*$ .

Yares, (2021)

Realizó un trabajo con el propósito de establecer la influencia de la habilidad interpersonal en el trabajo en equipo del trabajador del Hotel Villa Kitzia, distrito de Santa María. El método utilizado es aplicado, explicativa, no experimental y con un enfoque mixto. En su población se contó con 21 colaboradores, e obteniéndose una confiabilidad en Alfa de Cronbach de 0.915. En el resultado de la variable independiente se encontró que un 18.5% no suele relacionar con su colega cuando se necesita, un 22.2% no saben escuchar a otros, un 74.1% obtienen un valor de poder y que este es obtenido con el trabajo que realizan en su propia área, mientras que un 25.9% no logran una apropiada comunicación con los otros en el sentido de ejercer influencia. Y con respecto a la variable dependiente el 70.4% a veces tienden a cumplir con todo lo que se les solicita, el 74.1% manifestó que en algunas ocasiones se les asigna labores importantes lo que les demuestra la confianza en su persona, el 37% no poseen

la habilidad para escuchar a los integrantes de su equipo, el 66.7% indicaron que casi nunca se cuenta con reuniones en donde estén presentes todos los niveles jerárquicos, el 22.2% en algunas ocasiones llegan a cumplir sus metas personales. Por tanto, determinó la relación significativa de las variables y a la vez, es positiva-moderada, concluyéndose la influencia entre las variables.

Díaz y Mejía, (2017)

El estudio tuvo como propósito de determinar si las relaciones interpersonales tienen influencia en el trabajo en equipo del casino Fargo Games SAC. Chiclayo. Siendo su población censal, conformada por 02 funcionarios y 45 colaboradores, empleando la encuesta y un cuestionario conformado por 40 ítems. Trabajo descriptivo-correlacional. Concluyó, la relación interpersonal posee influencia sobre el trabajo en equipo, de donde se encontró un resultado del 89.6% con respecto al coeficiente de correlación, por lo mismo, se podría indicar que al mejorar la variable independiente esta repercutirá sobre la dependiente a un nivel medio alto.

Villa chica, (2018)

En su investigación planteó el objetivo determinar cómo influye las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz. Investigación aplicada, de tipo correlacional, de diseño no experimental y transeccional, trabajando con 93 profesionales, todo ello a través de una encuesta a modo de cuestionario. Como resultados se obtuvo que el 39.8% opinaron que si existe una relación interpersonal a un nivel medio favorable, encontrándose satisfechos; con respecto a la dimensión necesidades el 29.0% el nivel hallado fue mediano favorable, pero se encontraban con una insatisfacción con la motivación el 63.4% su nivel fue favorable, encontrándose satisfechos; en la dimensión actitud, sin embargo un 34.4% describe que la relación interpersonal es media favorable, encontrándose insatisfecha; la dimensión valor también fue media favorable en un 40.9%, encontrándose insatisfecho y, con respecto a comunicación un 35.5% describe una relación es media satisfecha, encontrándose satisfechos. En conclusión, la

relación es significativa entre las variables.

Aguilar (2018)

Realizó una investigación donde determino la relación de comunicación asertiva y relaciones interpersonales del docente de secundaria de una institución educativa de Los Olivos. Trabajo es básico, no experimental, transversal, hipotético-deductivo y correlacional. Trabajando con toda la población, conformado por 90 trabajadores. Los instrumentos de evaluación (cuestionarios) obtuvieron una validez aceptable al igual que la confiabilidad. Para obtener resultados se empleó la prueba establecida como rho Spearman. Concluyendo que las variables están relacionadas de forma directa ( $Rho=0,753$ ) y significativa ( $p=0.000$ ), aprobándose la hipótesis planteada, siendo la relación alta.

### **2.2.3. Locales**

Guevara (2023)

El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia del manejo de conflictos de la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital en el compromiso organizacional de sus colaboradores, Tumbes, 2022. Investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo- correlación, de diseño no experimental y de corte transversal, con las variables de estudio manejo de conflictos y compromiso organizacional con las dimensiones del desempeño y la lealtad laborales de los colaboradores. La población estuvo comprendida por 30 trabajadores, entre servidores y funcionarios de la institución, con una muestra intencional no probabilística. Se utilizó la técnica de la encuesta con instrumento compuesto por 15 preguntas para cada variable en escala de Likert, los datos se procesaron en el programa SPSS. Los resultados indicaron que existió incidencia de la variable manejo de conflictos en el compromiso organizacional. El manejo de conflictos tuvo incidencia positiva en las dimensiones del desempeño laboral y de la lealtad laboral de la variable dependiente. Concluyó con la existencia de una incidencia positiva y

significativa de las variables de estudio con un coeficiente Rho de Spearman de 0,594 indicándonos que existió una relación de asociatividad de nivel medio entre las variables. Para los objetivos específicos se concluyó con la existencia de una incidencia positiva y significativa de la variable manejo de conflictos con el desempeño laboral y un  $r_s$  ( $\rho = 0,506$ ) indicándonos que existió relación de asociatividad de nivel medio entre la variable manejo de conflictos y la dimensión desempeño laboral. Para la lealtad laboral un  $\rho$  de 0,412 mostró la existencia de una relación de asociatividad media entre la variable manejo de conflictos y la dimensión lealtad.

Masías, (2023)

Cultura organizacional y su implicancia en el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022. Tuvo como objetivo determinar la implicancia de la cultura organizacional en el clima laboral de la Municipalidad Provincial de Tumbes. Investigación de tipo aplicada, no experimental, correlacional, cuantitativa y transversal, Se trabajó con una muestra probabilística de 76 colaboradores administrativos nombrados que comprendió a directivos, profesionales, técnicos y auxiliares. Las variables de estudio fueron la cultura organizacional con las dimensiones de los factores de la personalidad, simbólicos y de la comunicación y la variable el clima laboral con las dimensiones de autonomía, reconocimiento, cooperación y relaciones. Se utilizó la técnica de la encuesta con dos cuestionarios compuestos por 15 preguntas para cada variable en escala de Likert. En sus resultados destacan: existió implicancia directa y significativa de la variable cultura organizacional con el clima laboral. Los factores de la personalidad obtuvieron respuestas de nivel medio para afirmar que existió implicancia con el clima laboral. Los factores simbólicos experimentaron una implicancia de nivel alta con el clima laboral. Los factores de la comunicación experimentaron una implicancia de nivel medio sobre la variable clima laboral. Concluyó con la existencia de una relación de asociatividad media alta entre las variables de estudio, con un Rho de Spearman ( $\rho = 0,846$ ) con un nivel de significancia bilateral menor al propuesto, aceptándose las hipótesis de trabajo planteadas en la investigación.

García (2023)

Cultura institucional y compromiso laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes (DRAT), 2022. La investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la cultura institucional en el compromiso laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la DRAT. La metodología empleada fue aplicada, de tipo descriptiva-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental- trasversal, se trabajó con una muestra censal de 38 trabajadores administrativos nombrados de la DRAT. Empleándose la técnica de la encuesta, con dos cuestionarios compuestos por 12 ítems para cada variable en escala de Likert. Los resultados obtenidos para la variable cultura institucional, indicaron un nivel alto con un 78.95%, en el nivel medio con un 21.05% y en el nivel bajo con un 0.00%; influenciando en la variable compromiso laboral ubicándose en el nivel alto de 84.21%, en el nivel medio de 15.79% y el nivel bajo de 0.00%; con un coeficiente de Rho Spearman de 0.572 y una significancia bilateral nulo. Para la dimensión de hábitos con una influencia de 65.79%, un coeficiente de rs de 0.327 y un P valúe de 0.045. Los valores influyen con un nivel alto de 94.74%, un p (rho) de 0.372 y una significancia bilateral de 0.021. Para las creencias influyen con una 81.58%, una rho de Spearman de 0.561 y un P valúe de 0.000. Las normas con una influencia de 76.32%, p (rho) ( $\infty$ = 0.575) y una significancia bilateral de 0.000. Concluyó, existió influencia entre la variable cultura institucional en el compromiso laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la DRAT.

### **2.3. Definición de términos básicos**

Compromiso organizacional:

“Vínculo que incide en la permanencia del personal en una organización, modela su forma de hacer las cosas y disminuye los niveles de rotación del recurso humano. Es una actitud deseada por los emprendedores, pero desafiante de lograr” (Shanker, 2018)

Compromiso de continuidad:

Deseo de las personas de permanecer en la organización para obtener beneficios personales relacionados con la duración del trabajo (Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Compromiso afectivo:

Conexión emocional de una persona con su organización de modo que genera un fuerte deseo de identificarse en la organización y disfrutar de la participación y membresía en la organización (Allen y Meyer, citado por Muchtadin y Caerían, 2020). (Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Compromiso normativo:

Autopercepción de obligación del personal de permanecer junto a su organización y continuar su trabajo (Allen y Meyer, citado por Muchtadin y Chaerudin, 2020). (Muchtadin y Chaerudin, 2020).

Relaciones interpersonales:

Son habilidades sociales que implican comunicación, resolución de problemas, cooperación, empatía y asertividad para apoyar la interacción, las cuales son sumamente solicitadas en el ámbito empresarial. (Oliveira et al., 2019).

Satisfacción laboral

Actitudes o sentimientos de las personas hacia varios aspectos de su trabajo donde esos sentimientos o actitudes pueden ser positivos o negativos (Wirawan, 2017). (Wirawan, 2017).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La implicancia de las relaciones interpersonales es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2023.

##### **Hipótesis específicas:**

1. La implicancia de la dimensión inclusión es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.
2. La implicancia de la dimensión control es positivo y significativo en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.
3. La implicancia de la dimensión afecto es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

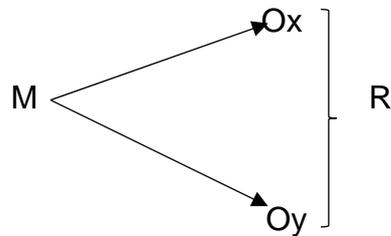
#### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

Hernández et al. (2014)

Explican, este estudio se ajusta a un enfoque metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. En términos de este enfoque, los estudios descriptivos se centran en indagar y describir los elementos característicos que conforman un fenómeno particular. El estudio busca identificar y describir las relaciones y características relacionadas con el Empoderamiento Estructural, las Remuneraciones, la Satisfacción Laboral, el Compromiso Organizacional y el Burnout en docentes de educación media superior en México. Además, se busca establecer correlaciones entre estas variables para comprender sus posibles interrelaciones.

Los estudios descriptivos indagan acerca de los elementos característicos que poseen los individuos, grupos poblacionales, comunidades u otros fenómenos motivos de estudio, con el fin de determinar y describir su comportamiento y correlacional porqué la intención fue describir o sustentar la asociación entre dos o más variables significativas, a través de coeficientes de correlación, los cuales son índices matemáticos que brindan información respecto al nivel e intensidad asociativa entre dos o más variables.

El presente estudio se basó en diseño no experimental, transversal, cuantitativa, aplicada, procediéndose al acopio de los datos para realizar los análisis correspondientes en momento del tiempo, sintetizándose de la forma siguiente:



Donde:

- M : Muestra
- Ox : Variable relaciones interpersonales
- Oy : Variable compromiso organizacional
- R : Relación entre variables

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

En el contexto de la investigación, el término se refiere a la totalidad de elementos o unidades de análisis que forman parte del espacio o entorno en el que se lleva a cabo el estudio. Esta definición resalta la amplitud y la inclusión de todos los elementos relevantes que forman parte del ámbito espacial en el que se realiza la investigación, según lo planteado por (Carrasco,2013).

La población estuvo comprendida por todos los trabajadores de diferentes regímenes laborales que ascienden a 53 trabajadores administrativos, incluyendo a: Directivos/ funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares (Ver tabla 1)

**Tabla 1.** *Población laboral de la Municipalidad Distrital La Cruz*

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>
Directivos/ funcionarios	14
Profesionales	01
Técnicos	07
Auxiliares	31
<b>Total</b>	<b>53</b>

Fuente: Oficina de Recursos Humanos. Carta N° 022-2023/MDLC-ALC

#### Muestra

Bernal (2016) define, “Es la parte específica de la población que se elige para obtener información y llevar a cabo mediciones y observaciones sobre las variables objeto de estudio en una investigación”.

En el estudio en cuestión, la muestra fue intencional, significando la selección deliberadamente de elementos específicos de la población. En este caso, la muestra consistió en 53 trabajadores, abarcando distintas categorías como directivos, funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares, considerándose estos elementos representativos de la población en estudio.

## **Muestreo**

Carrasco (2013) refiere:

“Es la técnica que nos permite seleccionar muestras adecuadas de una población de estudio. El muestreo debe conducir a la obtención de una muestra representativa de la población de donde proviene, esta condición establece que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser incluida en la muestra. El estudio de selección de muestras, en sí constituye todo un estudio pormenorizado”.

La aplicación del cuestionario se realizó en las primeras horas de la mañana para lograr la mayor eficiencia en su aplicación. La investigación empleó el muestreo no probabilístico donde involucraron a todos los componentes de la muestra censal, mediante el diligenciamiento de dos cuestionarios, para la variable relaciones interpersonales con 14 preguntas en escala de Likert: Muy de Acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1), y para la variable compromiso organizacional con 18 preguntas en la misma escala de Likert.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos**

Según Velásquez y Rey (2010) entienden, son procedimientos que posibilitan la elaboración teórica de los datos, permitiendo la generación de generalizaciones en forma de teorías, hipótesis, leyes, conceptos y hechos científicos. Estos métodos se manifiestan de manera global a lo largo del desarrollo de la investigación.

“Se empleó durante la elaboración de las conclusiones, que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado. Asimismo, en el momento de evaluar las figuras, las entrevistas y al elaborar el resumen en el

marco teórico” (Velásquez y Rey, 2010).

### **Método deductivo.**

Método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por, ello supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera, se aplicó para obtener la bases teórico – científicas de la investigación. (Velásquez y Rey, 2010).

### **Método inductivo**

El enfoque inductivo se caracteriza por inferir hechos observados a partir de leyes generales, a diferencia del enfoque deductivo donde se formulan leyes a partir de hechos observados. El método inductivo nos permite derivar conclusiones significativas basadas en hechos que son directamente observables y que luego se generalizan para obtener conclusiones más amplias o principios generales. (Velásquez y Rey, 2010).

### **Método analítico**

Se utilizó en todo momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una vasta documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogaron y se extrajeron los temas más relevantes respecto de nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos. (Velásquez y Rey, 2010).

### **Método sintético**

“Se empleó durante la elaboración de las conclusiones, que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado. Asimismo, en el momento de evaluar las figuras, las entrevistas y al elaborar el resumen en el marco teórico” (Velásquez y Rey, 2010).

## **Método cuantitativo**

“Porque la información fue procesada por medio de la estadística descriptiva y la estadística inferencial, en el que se hizo uso del Alfa de Cronbach, Coeficiente de Spearman, tablas de frecuencia” (Hernández et al., 2014).

## **Técnicas**

Según Bernal (2016), se emplearon las siguientes técnicas:

### **Documental**

“Esta, permitió revisar, analizar y cuestionar la literatura de los textos, revistas e informes técnicos y administrativos y en artículos científicos; esta información fue recopilada empleando la ficha bibliográfica”.

### **Encuesta**

Según Bernal (2016), Es un procedimiento de investigación que implica obtener información de personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados previamente para recabar información específica.

En el contexto de la investigación, se empleó la técnica de encuesta, utilizándose cuestionarios dirigidos a la unidad de análisis de la muestra bajo estudio. Esta técnica permitió la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos derivados del muestreo, tal como se describe en los Anexos 5, 6, y 11.

### **Instrumentos**

Según Falcón y Herrera (2005), los instrumentos son dispositivos o formatos, ya sea en papel o en formato digital, que se utilizan para obtener, registrar o almacenar información relevante en una investigación.

Algunos ejemplos comunes de instrumentos utilizados en investigaciones pueden incluir cuestionarios, encuestas, escalas de medición, entrevistas estructuradas o semiestructuradas, observaciones, entre otros dispositivos diseñados específicamente para recopilar datos pertinentes al estudio en cuestión.

Fichas bibliográficas, “instrumento utilizado para la registración de la información de la literatura de las variables”.

Libreta de apuntes, “para la consignación de las ocurrencias y/o situaciones en el lugar y momento de la ejecución del proyecto”.

Cuestionario. La investigación consta de dos cuestionarios con 14 y 18 preguntas para cada variable en escala de Likert: Muy de Acuerdo (MA) “5”, De acuerdo: (DA) “4”, Indeciso (I) “3”, En desacuerdo (ED) “2”, Muy en desacuerdo (MD) “1”. (Anexo 5 y 6)

### **3.5. Procesamiento y análisis**

#### **Procesamiento**

Después de recolectarse los datos, fueron ingresados a una base de datos Excel, diseñada previamente por el autor, con el propósito de ordenar y organizar la información, importándose al programa estadístico SPSS, obteniéndose información, presentándose en tablas que contienen frecuencias, coeficientes e indicadores de las variables en estudio de acuerdo a los requerimientos de los objetivos.

#### **Análisis**

Luego se realizó el análisis descriptivo e inferencial, proporcionando información para la contratación de la hipótesis con el P- valúe y la correlación entre las variables mediante el coeficiente de Spearman; esta nueva información se discutió confrontándose con las bases teórico - científicas y las investigaciones de diferentes autores de orden internacional, nacional y local, permitiendo alcanzar el objetivo general de la investigación.

### **3.6. Validez y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez**

La validez de un instrumento se refiere a la medida en que este realmente evalúa la variable que pretende medir, según Hernández et al. (2014). En el caso específico mencionado, la vigencia del instrumento fue asegurada mediante la validación por parte de expertos en la materia. Esta validación, detallada en el Anexo 9, implica la aprobación por parte de especialistas en el campo para garantizar que el instrumento sea adecuado y mida con precisión las variables deseadas. Además, se pueden haber realizado mejoras o ajustes basados en las sugerencias de los expertos antes de su adopción definitiva. (Ver Anexo 9 y 10).

## Confiabilidad

Para obtener el grado de confiabilidad de los instrumentos se recurrió a la aplicación de una prueba piloto a la población compuesta de diez trabajadores de la MDLC y calcular el coeficiente Alfa de Cronbach de los instrumentos a ser aplicados en el desarrollo de la investigación.

Hernandez et al. (2014)

Mediante la siguiente escala de valores para los niveles de 0,53 a menos confiabilidad débil, de 0,54 a 0,59 Confiabilidad baja, de 0,60 a 0,65 Confiable, de 0,66 a 0,71 Muy confiable, de 0,72 a 0,99 Excelente confiabilidad 1,0 Confiabilidad perfecta.

El coeficiente Alfa de Cronbach para la variable Relaciones Interpersonales fue de 0,987 como resultado de la aplicación de la prueba piloto con catorce preguntas en escala de Likert. Para la variable compromiso organizacional el coeficiente Alfa de Cronbach resultó 0,979 para las dieciocho preguntas. Niveles aceptables para el desarrollo de la investigación. (Tabla 2 y 3 y (Anexo 7, 8).

**Tabla 2.** *Fiabilidad de la variable relaciones interpersonales*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.987	14

Fuente: Prueba Piloto

**Tabla 3.** *Fiabilidad de la variable compromiso organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	18

Fuente: Prueba Piloto

### 3.7. Definición y operacionalización de variables

#### Variable 1: Relaciones interpersonales

##### Definición conceptual

Las habilidades sociales, como la comunicación efectiva, la resolución de problemas, la cooperación, la empatía y el asertividad, son competencias altamente valoradas y demandadas en el entorno empresarial, según lo señalado por Oliveira, Santos, Carvalho y Silva (2019). Estas habilidades son fundamentales para facilitar interacciones exitosas y eficientes en el ámbito laboral, permitiendo a los individuos colaborar, resolver conflictos y trabajar de manera efectiva en equipo.

##### Definición operacional

Datos para la variable relaciones interpersonales se recopilaron mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario compuesto por 14 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicándose a los 53 colaboradores de la MDLC. (Ver tabla 4), (Anexo 1, 2, 3, 4, 5 y 6).

Tabla 4. *Dimensiones, indicadores e ítems, variable relaciones interpersonales*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Inclusión	Sentimientos de aceptación Capacidad de integración Comunicación	1, 2, 3, 4, 5, 6,
Control	Influencia en el equipo Liderazgo	7, 8, 9, 10,
Afecto	Respeto Interacción	11, 12, 13, 14.

Fuente: Encuesta

## Variable 2: Compromiso organizacional

### Definición conceptual

La implicación de un empleado, su identificación con la organización y la disposición para dedicar esfuerzos en beneficio de la misma, representan la intensidad de su compromiso organizacional, según la definición de Hellriegel y Slocum (2009). Este compromiso se refiere al grado de conexión emocional y disposición del empleado para contribuir al éxito y desarrollo de la organización mediante su participación activa y esfuerzo adicional.

### Definición operacional

La recolección de los datos sobre el compromiso organizacional se realizará mediante encuestas utilizando un cuestionario compuesto por 18 preguntas con una escala de Likert de cinco alternativas de respuesta. Esta encuesta se aplicó a los 53 colaboradores de la MDLC. (Ver tabla 5), (Anexo 1, 2, 3, 4, 5 y 6).

### Dimensiones

Organizacional

Indicadores: Actitudes, rotación, involucramiento.

Normativo

Indicadores: Permanencia, condiciones, lealtad.

Continuidad

Indicadores: Beneficios, liderazgo, empatía.

**Tabla 5.** Dimensiones, indicadores e ítems, variable *compromiso organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Organizacional	Actitudes	15, 16, 17, 18, 19, 20,
	Rotación	
	Involucramiento	
Normativo	Permanencia	21, 22, 23, 24,
	Condiciones	
	Lealtad	
Continuidad	Beneficios	25, 26, 27, 28.
	Liderazgo	29, 30, 31, 32
	Empatía	

Fuente: Encuesta

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

**Para el objetivo general:** Determinar la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región Tumbes. Perú, 2023.

**Tabla 6.** *Implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional.*

Nivel	Relaciones Interpersonales			Compromiso Organizacional			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alta	52 a 70	13	24.5	66 a 90	17	32.1	
Media	33 a 51	23	43.4	42 a 65	22	41.5	
Baja	14 a 32	17	32.1	18 a 41	14	26.4	
Totales		53	100.0			53	100.0

Fuente: Encuesta.

Las relaciones interpersonales que comprendieron el análisis de las dimensiones inclusión, control y afecto tuvieron respuestas de nivel medio con el 43,4%, en nivel bajo 32,1% y para el nivel alto con el 24,5% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.

**Prueba de hipótesis para el objetivo general:** La implicancia de las relaciones interpersonales es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2023,

Resultados que los podemos confirmar mediante los cálculos del coeficiente Rho de Spearman de 0,525 con una significación bilateral de 0,000 al 1%, indicando que existió una implicancia de las relaciones interpersonales es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal

administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz. Como consecuencia aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

**Tabla 7.** *Correlación entre relaciones interpersonales y compromiso organizacional*

Rho de Spearman		Relaciones Interpersonales	Compromiso Organizacional
Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación		,525**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		53
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,525**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	53	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 1:** Describir la implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 8.** *implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional*

Nivel	Dimensión Inclusión			Compromiso Organizacional		
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%
Alta	22 a 30	9	17.0	66 a 90	17	32.1
Media	14 a 21	28	52.8	42 a 65	22	41.5
Baja	6 a 13	16	30.2	18 a 41	14	26.4
Totales		53	100.0	53		100.0

Fuente: Encuesta.

En la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región Tumbes, los colaboradores administrativos muestran, en su mayoría, un nivel alto de percepción en la dimensión de inclusión, representado por un 52,8%, mientras que un 30,2% se

sitúa en nivel medio y un 17,0% en nivel bajo. Estos datos tienen implicaciones directas en el compromiso organizacional, ubicándose en nivel medio con 41,5%, el 32,1% en nivel alto y con 26,4% en nivel bajo. Esto sugiere que una parte significativa de los colaboradores administrativos se siente incluida en la organización, lo que puede influir en su compromiso con la misma.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:** La implicancia de la dimensión inclusión es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

Los datos obtenidos de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz en la Región, indican una asociación positiva y significativa entre la dimensión de inclusión y el compromiso organizacional. Esto se confirma con el coeficiente Rho de Spearman de 0,609 y una significación bilateral de 0,000 al 1%. En conclusión, se acepta la hipótesis planteada para el objetivo específico 1, demostrando que existe una relación directa entre la inclusión percibida por los colaboradores y su compromiso con la organización.

**Tabla 9.** *Correlación entre dimensión inclusión y compromiso organizacional*

Rho de Spearman		Inclusión	Compromiso Organizacional
Inclusión	Coeficiente de correlación		,609**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		53
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,609**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	53	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 2:** Explicar la implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 10.** *Implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional*

Nivel	Dimensión Control			Compromiso Organizacional			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alta	15 a 20	15	28.3	66 a 90	17	32.1	
Media	9 a 14	26	49.1	42 a 65	22	41.5	
Baja	4 a 8	12	22.6	18 a 41	14	26.4	
Totales		53	100.0			53	100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión control que tuvo como indicadores la influencia en el equipo y el liderazgo, percibieron respuestas de nivel medio con 49,1%, para el nivel alto con el 28,3% y para el nivel bajo con el 22,6% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2:** La implicancia de la dimensión control es positivo y significativo en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.

Efectos que los podemos contrastar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,417 con una significación bilateral de 0,000 al 1%, cifras que indican que existió una relación de asociatividad de nivel bajo entre la dimensión control y el compromiso organizacional, de las respuestas de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes. Como corolario aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

**Tabla 11.** *Correlación entre dimensión control y compromiso organizacional*

Rho de Spearman		Control	Compromiso Organizacional
Control	Coeficiente de correlación		,417**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N		53
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,417**	
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	53	

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

Fuente: Encuestas

**Para el objetivo específico 3:** Determinar la implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Tabla 12.** *Implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional*

Nivel	Dimensión Afecto			Compromiso Organizacional			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Alta	15 a 20	15	28.3	66 a 90	17	32.1	
Media	9 a 14	24	45.3	42 a 65	22	41.5	
Baja	4 a 8	14	26.4	18 a 41	14	26.4	
Totales		53	100.0			53	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión que analizó el afecto acompañado de los indicadores que midieron el respeto y la interacción obtuvieron respuestas de nivel medio del 46,3% para el nivel alto del 28,3% y para el nivel bajo con el 26,4% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

**Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3:** La implicancia de la dimensión afecto es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz.

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,626 con una significación bilateral de 0,000 al 1% mostrando una relación de asociatividad de nivel medio entre la dimensión afecto y la variable compromiso organizacional, de las respuestas de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz. Como corolario aceptamos la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

**Tabla 13.** *Correlación entre dimensión afecto y compromiso organizacional*

Rho de Spearman		Afecto	Compromiso Organizacional
Afecto	Coeficiente de correlación		,626**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		53
Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,626**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	53	

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

Fuente: Encuestas

## 4.2 Discusión

Para Oliveira, Santos, Carvalho, y Silva (2019) se refieren “Las habilidades sociales como la comunicación, resolución de problemas, colaboración, empatía y asertividad son fundamentales en el ámbito organizacional, ya que respaldan las interacciones efectivas entre individuos, según se refiere. Estas habilidades juegan un papel crucial al facilitar el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el desarrollo de relaciones productivas en un entorno laboral.

Además, las relaciones interpersonales, según Moreno y Pérez (2018), son elementos esenciales en la vida social de las personas, teniendo un impacto directo en su desarrollo y evolución. Estas relaciones influyen en cómo nos relacionamos, aprendemos y nos desarrollamos como individuos en el entorno social y laboral. Su relevancia radica en su capacidad para fomentar el crecimiento personal, la colaboración y el bienestar general.

En nuestra investigación las relaciones interpersonales que comprendieron el análisis de las dimensiones inclusión, control y afecto tuvieron respuestas de nivel medio con el 43,4% para el nivel bajo con el 32,1% y para el nivel alto con el 24,5% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2024.

Ruiz (2023)

El estudio titulado "Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de una municipalidad distrital en el Departamento de La Libertad, 2023" tuvo como objetivo principal analizar la relación existente entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores. Los resultados obtenidos sugieren que a medida que la dimensión de la comunicación, en el contexto de las relaciones interpersonales en la entidad, se desarrolla de manera más efectiva, aumenta el nivel de compromiso de la organización en su conjunto. Este hallazgo subraya la importancia de una comunicación fluida y efectiva en el fortalecimiento del compromiso de los empleados hacia la organización dentro del contexto específico de una municipalidad distrital en La Libertad.

Los hallazgos del estudio muestran una correlación significativa entre la comunicación y el compromiso organizacional en los trabajadores de la

municipalidad distrital en La Libertad, representada por un coeficiente de correlación Rho de 0,654. Esta correlación moderada y positiva indica que a medida que mejora la comunicación dentro de la organización, tiende a incrementarse el nivel de compromiso organizacional. Estos resultados respaldan la hipótesis de investigación planteada.

Es interesante observar similitudes con investigaciones previas, como el estudio de Diestra (2019) sobre comunicación y compromiso organizacional en una municipalidad limeña, donde se encontró una correlación significativa con un coeficiente de Rho = 0,879, mostrando una relación positiva alta entre estas variables. Esta diferencia en los valores de correlación podría atribuirse al tamaño de la muestra, siendo posible que el estudio de Diestra haya trabajado con una muestra más amplia.

Asimismo, el estudio de Calderón (2017) sobre comunicación y compromiso organizacional en una municipalidad de Ascope, también en La Libertad, reveló una correlación significativa pero más débil (Rho = 0,331) entre comunicación y compromiso organizacional. Esta diferencia en el coeficiente encontrado podría estar relacionada nuevamente con las particularidades de la muestra utilizada en la investigación.

En resumen, estos hallazgos sugieren consistentemente que existe una asociación positiva entre la comunicación y el compromiso organizacional en contextos municipales, aunque la fuerza de esta relación puede variar dependiendo del tamaño y las características específicas de la muestra analizada en cada estudio.

Con respecto al primer objetivo específico, La dimensión inclusión que tuvo como indicadores a los sentimientos de aceptación, capacidad de integración y comunicación presentaron contestaciones de nivel alto con el 52,8% de ellas, para el nivel bajo con el 30,2% y para el nivel bajo con el 17,0% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la

Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2024.

Los resultados obtenidos en la dimensión de inclusión, específicamente en relación con la percepción de la comunicación organizacional por parte de los trabajadores de la municipalidad, muestran que más del 50% de los colaboradores consideran que la comunicación en la organización se sitúa en un nivel medio, aunque con una tendencia hacia el nivel bajo, representado por un 40,5%. Estos hallazgos coinciden con estudios similares, como el de Merino (2022) en una municipalidad en Amazonas, donde se reportó que el 37.5% de los trabajadores calificaron la comunicación como regular y el 35% como deficiente. Además, se alinean con la investigación de Pinzón et al. (2021) en municipios de Venezuela, donde se identificó que el nivel de comunicación era medianamente insatisfactorio.

Este nivel de comunicación identificado se respalda por la definición de Saputra et al. (2021), quienes destacan la comunicación organizacional como un factor clave para mejorar el desempeño de los trabajadores en su organización. En el caso estudiado, la comunicación entre los empleados se percibe como deficiente y con una participación limitada, lo que impacta negativamente en el logro de los objetivos organizacionales. Además, se señala que la comunicación horizontal, es decir, entre pares o dentro del mismo nivel jerárquico, se encuentra en un nivel bajo según el 48,7%, lo que podría ser uno de los principales factores que contribuyen a esta percepción de comunicación organizacional deficiente.

El segundo objetivo específico, la dimensión control que tuvo como indicadores la influencia en el equipo y el liderazgo, percibieron respuestas de nivel medio con el 49,1% para el nivel alto con el 28,3% y para el nivel bajo con el 22,6% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2023.

Los hallazgos de los tesisistas que investigaron sobre el control, liderazgo y trabajo en equipo se basan en la teoría del comportamiento organizacional propuesta por Herbert A. Simón en 1947, según cita de Mateus (2014). Esta teoría enfatiza la importancia de la comunicación dentro de enfoques humanísticos, buscando el desarrollo del trabajador y fomentando su compromiso con la organización.

Además, la definición de Chiavenato (2022) destaca que la comunicación es fundamental para generar interés y compromiso por parte de los colaboradores hacia una organización. Esto implica que en la municipalidad estudiada es necesario incrementar la comunicación organizacional con el fin de fomentar un mayor compromiso por parte de los trabajadores hacia la entidad y hacia el logro de los objetivos gubernamentales. Se subraya la importancia de mejorar la comunicación horizontal, es decir, entre pares o en el mismo nivel jerárquico, para fortalecer aún más este compromiso y la identificación con la organización.

Para el tercer objetivo específico, la dimensión que analizó el afecto acompañado de los indicadores que midieron el respeto y la interacción obtuvieron respuestas de nivel medio del 46,3% para el nivel alto del 28,3% y para el nivel bajo con el 26,4% con una implicancia en la variable compromiso organizacional que experimentaron contestaciones de nivel medio con el 41,5% para el nivel alto con el 32,1% y para el nivel bajo con el 26,4% de los colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes Perú, 2023.

Los resultados de las investigaciones para la dimensión del afecto revelaron que, según la Tabla 5, los trabajadores estiman que el compromiso organizacional se distribuye equitativamente entre niveles bajo (43,2%) y medio (43,2%). Estos hallazgos son similares a los obtenidos por Vásquez (2021) en una municipalidad de Lambayeque, donde el compromiso organizacional se encontró mayormente en un nivel bajo (79%). No obstante, difieren de los resultados de Martínez y Robayo (2020) en un estudio sobre el compromiso organizacional en la gestión pública en Ecuador, quienes

reportaron un nivel de compromiso del 74%.

Estos niveles de compromiso organizacional encontrados se respaldan en la teoría de la equidad laboral de Stacy Adams en 1963, la cual sugiere que los trabajadores perciben desigualdades laborales dentro de la organización, lo que puede disminuir su motivación y compromiso. En la municipalidad estudiada, se identifica un compromiso organizacional débil debido a la falta de un sentimiento de permanencia entre los trabajadores, posiblemente originado por la inestabilidad laboral y un trato desigual. En particular, se destaca que, según la Tabla 6, el compromiso afectivo se encuentra en un nivel bajo, afectando significativamente el nivel general de compromiso organizacional.

## V. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positiva moderada entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional. Este vínculo es significativo, con un grado de asociatividad medianamente pobre, siendo el 43,4% de las respuestas clasificadas en nivel medio. Esta correlación respalda la hipótesis planteada para el objetivo general.
2. La dimensión de inclusión, relacionada con los sentimientos de aceptación, capacidad de integración y comunicación, muestra una relación positiva y significativa con el compromiso organizacional. Con un 52,8% de respuestas de nivel alto en la inclusión y un 41,5% en nivel medio para el compromiso organizacional, esta asociación respalda la hipótesis del objetivo específico 1.
3. En cuanto a la dimensión de control, enfocada en la influencia en el equipo y el liderazgo, se observa una asociación de nivel bajo con el compromiso organizacional. Con el 49,1% de respuestas de nivel medio en control y un 41,5% en compromiso organizacional, esta relación respalda la hipótesis del objetivo específico 2.
4. La dimensión de afecto, considerando el respeto y la interacción, muestra una asociación de nivel medio con el compromiso organizacional. Con un 46,3% de respuestas de nivel medio en afecto y un 41,5% en compromiso organizacional, esta relación respalda la hipótesis del objetivo específico 3.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes deben establecer mecanismo de comunicación interpersonales para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución, encaminadas a lograr mejores niveles de compromiso organizacional.
2. Las autoridades mediante la intervención de capacitaciones relacionadas a los sentimientos de aceptación, capacidad de integración y comunicación deben afianzar el compromiso institucional para brindar mejores servicios a los ciudadanos del distrito de La Cruz.
3. Los funcionarios municipales deben de contar con una política de puertas abiertas para generar confianza en el trabajo en equipo y el liderazgo institucional.
4. Las autoridades municipales y funcionarios mediante la capacitación y el ejemplo de las actitudes sobre el respeto y la interacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes deben inculcar prácticas para lograr un mayor compromiso organizacional entre los trabajadores que redunde en mejor trato y atención a los pobladores del distrito de La Cruz y lograr su desarrollo local.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, Y. (2019). *Relaciones interpersonales en la Institución Gran Colombia a través del desarrollo de la competencia comporta mental del docente: trabajo en Equipo*. Colombia: UCC. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7780>
- Aguilar, M. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar\\_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 1(18), 63.
- Angamarca, T. (2017). *Angamarca, T. (2017). Los sistemas de gestión documental para las secretarías y su aporte en el nivel de satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montalvo*. Bahahoyo: Universidad Técnica de Bahahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3381/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, H. (2001). *Principios de organización y dirección*. Mexico: Ediciones ciencia y técnica.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Bogota. Obtenido de <http://n9.cl/z9jvc>.
- Betanzos, D. N., Andrade, P. P., & Paz, R. F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*.
- Bouranta, N., Psomas, E., Suarez, M., & Jaca, C. (2019). *The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study*. (26/3, Editor) Obtenido de *Benchmarking: An International Journal*, : <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ>
- Calderon, E. (2017). *Comunicación organizacional y su relación con el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, Ascope. Ex Cathedra en negocios*. Obtenido de [doi:https://doi.org/10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS](https://doi.org/10.18050/RevEXCATHEDRAENNEGOCIOS).

- Carrasco, D. (2013). *Metodología de La Investigación Científica*. Lima: Sam Marcos. Obtenido de [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)
- Chiavenato, I. (2003). *Introducción a la teoría de la Administración*. Bogotá: Mc Graw-Hill-Latinoamericana.
- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Claure, M., & Bohrt, M. (2003). *Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad*. Obtenido de Universidad Católica boliviana San Pablo.: [http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO\(Articulo%20Completo\).htm](http://www.ucb.edu.bo/Publicaciones/Ajayu/volumen%202.1/TRES%20DIMENSIONES%20DEL%20COMPROMISO(Articulo%20Completo).htm)
- Culibrk, J., Delic, M., Mitrovic, S., & Culibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. In *Frontiers in Psychology* . 9(Vol. 9\*, Issue FEB). Obtenido de <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Dahlgaard, J., Reyes, L., Chen, C., & Mi, S. (2019). Evolution and future of total quality management: management control and organisational learning. *Total quality management and business excellence*. Obtenido de <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2001). *Comportamiento humano en el trabajo*. México:: McGraw Hill.
- Diaz, M., & Mejía, J. (2017). *Relaciones interpersonales y su influencia en el trabajo en equipo en el casino Fargo Games Sac Chiclayo 2017. (Tesis pregrado)*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26388/D%C3%ADaz\\_GMDP-Mej%C3%ADa\\_LJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26388/D%C3%ADaz_GMDP-Mej%C3%ADa_LJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diestra, O. (2019). *Comunicación interna y compromiso organizacional en la Gerencia de Defensa Civil de la Municipalidad Metropolitana de Lima*. UCV. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44508>
- Elkhdr, H., & Kanbur, A. (2018). Organizational Commitment in Relation to Demographic Characteristics among Lecturers Working at Libyan Universities. *International Journal and Social Science Invention (IJHSSI)*,, 7(12), 46-52.
- Emhan, A., Arslan, V., Yasar, M., & Cocuk, S. (2018). Relationship between

- Organizational Commitment, Job Satisfaction, Emotional Regulation and Mediating Effect of Political Perceptions: An Application in the Education Sector. . *Online Submission*, 250-270.
- Espinoza, J. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del conocimiento*, 5(8), 42-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Espinoza, S. (2009). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza*, . Lima: Universidad Mayor sde San Marcos.
- Extremera, N., & Fernández, P. (2004). *Inteligencia emocional, calidad de las relaciones interpersonales y empatía en estudiantes*. Clínica y Salud.
- Falcon, H., & Herrera, J. (2005). *Análisis del ato estadístico (Guía didáctica)*. Caracas: . Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Flores, S. I., & Terán, Q. R. (2018). *Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018*. Perú: Universidad de César Vallejo.
- Gaur, D. (2019). Self-leadership and interpersonal competences of future aspiring professionals in the Arab Middle East: Reference to FIRO-B. *Management Science Letters*, 2021-2028. doi:doi:10.5267 / j.msl.2019.7.004
- Guevara, M. B. (2023). *Manejo de conflictos de la Municipalidad distrital de Pampas de Hospital en el compromiso organizacional de sus colaboradores, 2022*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Guillermo, L. (2015). *Programas de Técnicas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes del 5 grado de educación primaria de las instituciones educativas "Paz y amistad" y "Augusto Salazar Bondy*. Chimbote: Universidad Nacional del Santa. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2853/42859.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guto, R., & Jumba, A. (2021). Electronic records management and public organization credibility. *Journal of African Interdisciplinary Studies*, 5(3), 52-67. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF\\_Guto\\_Jumba\\_Electronic\\_Records\\_Management\\_and\\_Public\\_Organization\\_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGVpYcnIJ5NwW97Q0FqfjuH075rM72YfIYI3I7Ox6H22zBT7x](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66198644/PDF_Guto_Jumba_Electronic_Records_Management_and_Public_Organization_Credibility-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651936451&Signature=Anbz4GQdTR3umaESph5JG9ZGVpYcnIJ5NwW97Q0FqfjuH075rM72YfIYI3I7Ox6H22zBT7x)
- Hanco, M., Carpio, A., & Laura, Z. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3),

- 186-194. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.33595/2226->
- Hart, R. (2018). *Educación con coraje: Acerca de la gestión, la didáctica y el juego*. Centro de publicaciones educativas y material didáctico.
- Haryanti, T., & Winarno, F. (2020). *Document Management System and Reminder using SMS Gateway. International Conference on Environment and Technology*. Obtenido de <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/469/1/012088/pdf>
- Hellriegel, D. (2012). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Thompson. Mwexico: Thompson.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional*. (12a., Ed.) Mexico D.F.: Cengage Learning. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24927w/CO-Hellriegel.pdf>
- Herbert, S. (1947). *Lifeder. (15 de diciembre de 2022)*. *Herbert Simon: biografía, aportes y obras*. . Obtenido de Recuperado de: <https://www.lifeder.com/herbert-simon/>: <https://www.lifeder.com/herbert-simon/>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración*. (Z. Gutiérrez, Ed.) México: McGraw Hill.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., & Skinner, S. (1996). *Gestión: Calidad y competitividad*. Colombia: IRWIN.
- Jara, M. (Introducción a la comunicación). s.f. Tercera edición.
- Kokoc, M., & Ersoz, S. (2020). T-shaped engineer: horizontal component comprising of soft skills. . *Journal of Industrial Engineering*, , 31(2), 180-197. doi:doi:<https://doi.org/10.46465/endustrimuhendisligi.728405>
- Kotler, P. (2016). *Dirección de Marketing*. Mexico: (15 ed.). Pearson.
- Lapeña, M. Y., Cibanal, J. L., Pedraz, M. A., & Macia, S. M. (2013). *LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS ENFERMEROS EN ASISTENCIA HOSPITALARIA Y EL USO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS*. ESPAÑA. España.
- Littlewood, H., & Uribe, J. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. (T. García, Ed.) Manuel Moderno.
- López, M. (2006). *Lenguaje transparente: relaciones interpersonales en la empresa*. (I. de estudios Almerienses (ed.); Primera ed). Colección Ciencias Sociales y Jurídicas.
- Martínez, M. J., & Rovayo, C. D. (2020). *El compromiso organizacional en la gestión*

- pública del ministerio de transporte y obras públicas en la zona 3. Ambato.* Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/han>
- Mateus, A. (2014). *La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica.* Universidad Complutense de Madrid. doi:doi:[https://doi.org/10.5209/rev\\_HICS.2014.v19.45021](https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021)
- Matos, R. M. (2009). *Comunicación y relaciones interpersonales.* Maracaibo, Estado de Zulia, Venezuela: Universidad de Zulia- Facultad de Humanidades y Educación.
- Merino, H. (2022). *La comunicación organizacional y la calidad de servicio del personal en la Municipalidad Distrital de Imaza - Chiriaco. Chiclayo.* Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79701>
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (2004). TCM Employee Commitment Survey Academic Users Guide Kanada. *University of Western Ontario*, 1-16.
- Meyer, J., & Allen, N. J. (1984). Testing the “side-bet theory” of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.69.3.372>
- Meyer, J., Kam, C., Goldenberg, I., & Bremner, N. (s.f.). Organizational commitment in the military: Application of a profile approach. *Military Psychology*,. 25(4), 381-401. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/mil0000007>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1997). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia.* México: Mc Graw Hill.
- Montenegro, M. (2016). ). A medir el compromiso. *Deloitte*. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/human-capital/A medir el compromiso.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/human-capital/A%20medir%20el%20compromiso.pdf)
- Moquillaza, M. (2022). *Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio de la oficina general de matrícula, registro y estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, años 2018 - 2019.* Posgrado Maestría. Ica: Universidad san Luis Gonzaga de Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3520>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. doi:<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>

- Muchtadin, M., & Chaerudin, C. (2020). Influence of Organizational Commitment, Work Satisfaction, Work Motivation Toward Organizational Citizenship Behavior. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(6), 930-944. Obtenido de <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i6.470>
- Murayari, G. C., & Amasifen, S. E. (2022). *Carlos Alberto Murayari Gonzales[1], Eds n Amasif en Sajami[2]*. Universidad peruana Orion. Lima: <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/download/1064/960?inline=1>.
- Neves, T., Gravelo, J., Rodrigues, V., Maroco, J., & Parreira, P. (2018). Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26, 1-11. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2407.3021>
- Ochoa, G. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017*. Huancayo.
- Oliveira, A., Santos, R., Carvalho, S., & Silva, M. (2019). Relações interpessoais no centro cirúrgico: equipe de enfermagem e equipe médica. *Revista de enfermagem do Centro Oeste Mineiro*, 9. doi:doi:DOI:10.19175/recom.v9i0.3328
- Onuoha, C., & Idemudia, E. (2018). Influence of perceived glass ceiling and personal attributes on female employees organizational commitment Generos. *Retrieved*, 1556-1578. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6330983>
- Padilla, H. (2021). *La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. Ambato – Ecuador: (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE>. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33475/1/037%20ADE.pdf>*
- Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Olah, J. (2019). Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). Obtenido de <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- Peña, M., Diaz, G., Chavez, A., & Sanchez, C. (2016). El Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 95-105.
- Pinzón, A. M., Contreras, P. A., & Ramírez, M. R. (2021). Descripción de los niveles de

- comunicación organizacional. *Consensus - Revista Interdisciplinaria de investigación*. doi:<https://acortar.link/VCdFPf>
- Qiu, S., Alizadeh, A., Dooley, L., & Zhang, R. (2019). The effects of authentic leadership on trust in leaders, organizational citizenship behavior, and service quality in the Chinese hospitality industry. *Journal of hospital and tourism management*, 40,.
- Quispe, C. K. (2013). *Actitud del profesional de enfermería y la relación interpersonal con el paciente hospitalizado en los servicios de cirugía y medicina. hospital general de Jaén, 2013*. Jaén, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, Sede Jaén.
- Ramirez, A., & Dominguez, L. (2012). EL Clima Organizacional y el Compromiso Institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Revista de Investigación Administrativa*, 21-30.
- Ramirez, J., & Soto, V. (2021). Validación de la escala "Valoración de relaciones interpersonales enfermera-familia en UCI-VRIEF-UCI. *Av. Enferm.*, 39(1), 39(1).
- Ramos, A. (2005). *El Compromiso Organizacional y su relación con el desempeño docente de los Profesores del Programa Universitario de Inglés de la Universidad de Colima. Tesis para optar el grado de Maestría en Pedagogía*. Mexico: Universidad de Colima.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research and Developmen*, 4(2). Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS/links/5](https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5nks/5)
- Rincon, D. (2019). El deterioro de las relaciones interpersonales en los tiempos de la globalización y sus dimensiones éticas. *Contexto*, 86-94. doi:<https://doi.org/10.18634/ctxj.8v.0i.983>
- Ríos, M. M., Téllez, R. M., & Ferrer, G. J. ((mayo - agosto) 2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*(2010(23)), 103-125.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ruiz, V. S. (2023). *Comunicación y compromiso organizacional en los trabajadores de UCV*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126562/Ruiz\\_VS\\_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126562/Ruiz_VS_A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saez, F., & Vallejos, A. (2017). *Alcances metodológicos para el estudio del mundo de*

- la vida diaria, desde la propuesta de Alfred Schutz.* doi:  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012017000200333>
- Sanchez, F. (2019). *Calidad total*. Elearning S.L.
- Saputra, D. A., Fahmy, R., & Yuliharsi, Y. (2021). Evaluating Performance Through Organizational Commitments: Testing Transactional Leadership and Job Satisfaction In The Public Legal Entity Sector. *Enrichment*. Saputra Desti, A., Fahmy, R., & Yuliharsi, Y. (2021). *Evaluating Performance Through Organizational Commitments: Testing TrJournal of Management*, 12(1). doi:doi:<https://enrichment.iocspublisher.org/index.php/enrichment/article/view/246/>
- Schnell, E., & Hammer, A. (2017). Firo B - Informe interpretativo para organizaciones. Fundamental Organizational Relations Orientation Firo B - Informe interpretativo para organizaciones. Fundamental Organizational Relations Orientation-Behavior, 1-14. Obtenido de ht. *Behavior*, 1(14). Obtenido de <https://www.themyersbriggs.com/>
- Serrano, O. B., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*. Obtenido de [www.elsevier.es/sumanegocios](http://www.elsevier.es/sumanegocios)
- Shanker, M. (2018). Organizational citizenship behavior in relation to employees' intention to stay in Indian organizations. *Business Process Management Journal*, 24(6), 1355-1366. Obtenido de <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2018-0048>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: marco para mejorar el desempeño del capital humano*.
- Sokmen, O., & Ceren, R. (2017). Performance Management in Public Institutions: An Overall Evaluation. *Studies*, 2(2). *International Journal of Applied Business and Management*. Obtenido de <http://www.ijabms.com/wp-content/uploads/2021/05/4.pdf>
- Toro, A. F. (1998). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3(14), 333 - 334.
- Treviño, R. R., & López, P. J. (2022). El impacto del empoderamiento en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el burnout en docentes de México. *Universidad Autónoma de Nuevo León*.
- Valldares, M. (2019). *Valladares, M. (2019). Gestión avanzada de la información*. Paraninfo S.A. Mexico: Paraninfo S.A.
- Van Staden, T. (2020). Interpersonal and inter-organisational relationships in supply

- chain integration: An exploration of third-party logistics providers in South Africa . *Acta Commer*, 20(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4102/ac.v20i1.867>. *Acta Commer*, 20(1). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4102/ac.v20i1.867>
- Vargas, R. (2017). *Vargas, R. (2017). Gestión por procesos*. Ventanilla: Municipalidad de Ventanilla.
- Vásquez, F. (2021). *Habilidades sociales y compromiso organizacional en la Municipalidad de Mochumí, Lambayeque. Chiclayo*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54176>
- Vasquez, H. (2021). *El trabajo colaborativo y las relaciones interpersonales en las docentes del nivel inicial de las instituciones educativas del distrito de Juanjuáño 2021*. Juanjui: ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/2>
- Velásquez, F. R., & Rey, C. N. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Vilalchica, N. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2016*. Huaraz: (Tesis de Posgrado) Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/ha>
- Vipraprastha, T., Sudja, I., & YTuesti, A. (2018). The Effect of Transformational Leadership and Organizational Commitment to Employee Performance with Citizenship Organization (OCB) Behavior as Intervening Variables (At PT Sarana Arga Gemeh Amerta in Denp. *Research and Review*, 9(2). Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article\\_Text-711-1-10-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55912127/435-Article_Text-711-1-10-)
- Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*. USA: Editorial Books/Cole Publishing Co. doi:ISSB:10:O534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A.
- Wirawan, K. (2017). *Kepemimpinan : teori, psikologi, perilaku organisasi, aplikasi dan penelitian / / Wirawan | UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Depok*. Obtenido de <http://inlislite.perpusbungkarno.perpusnas.go.id:12345/inlislite3/opac/detail-opac?id=114196>
- Wittoski. (2000). *Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión. Lima - Perú*. Lima: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE.
- Yares, N. (2021). *Santa María: UNJFSCarrión*. Obtenido de *Habilidades interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores del hotel Villa Kitzia, distrito de Santa María, 2019. (Tesis pregrado)*
- Zambrano, A. L., & Zambrano, V. A. (2022). Zambrano Alcívar, Leidy Pamela. *Espam*

FML. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1725>

Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41(3), 445-460. Obtenido de DOI: 10.14349/rlpv41i3.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título. Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes?</li> <li>¿Cuál es la implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes?</li> <li>¿Cuál es la implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes?</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> Determinar la implicancia de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Describir la implicancia de la dimensión inclusión en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.</li> <li>Explicar la implicancia de la dimensión control en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.</li> <li>Determinar la implicancia de la dimensión afecto en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b> La implicancia de las relaciones interpersonales es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La implicancia de la dimensión inclusión es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes s.</li> <li>La implicancia de la dimensión control es positivo y significativo en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.</li> <li>La implicancia de la dimensión afecto es positiva y significativa en el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Cruz, en la Región Tumbes.</li> </ol>	<p>Variable 1: Relaciones interpersonales</p> <p>Variable 2: Compromiso organizacional</p>	<p>Población: El personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes al 2023.</p> <p>N = 53</p> <p>Muestra: Por conveniencia de la investigación.</p> <p>No probabilística.</p> <p>n = 53</p>	<p>Aplicada</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Cuantitativa</p> <p>Correlacional</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### Título. Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
Variable 1: Relaciones interpersonales	Son habilidades sociales que implican comunicación, resolución de problemas, cooperación, empatía y asertividad para apoyar la interacción, las cuales son sumamente solicitadas en el ámbito empresarial. (Oliveira et al., 2019).	Datos para la variable relaciones interpersonales se recolectarán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 14 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 44 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz de Tumbes, 2023.	Inclusión  Control  Afecto	Sentimientos de aceptación Capacidad de integración Comunicación  Influencia en el equipo Liderazgo  Respeto Interacción	1, 2, 3, 4, 5, 6,  7, 8, 9, 10,  11, 12, 13, 14.
Variable 2 Compromiso organizacional	“Intensidad de la participación de un empleado e identificación con la organización, y disposición a realizar un esfuerzo en beneficio de la organización (Hellriegel y Slocum, 2009).	Datos para la variable compromiso organizacional se recolectarán mediante la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por 18 preguntas en escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, aplicadas a los 44 colaboradores de la Municipalidad Distrital de La Cruz de Tumbes, 2023	Organizacional  Normativo  Continuidad	Actitudes Rotación Involucramiento  Permanencia Condiciones Lealtad  Beneficios Liderazgo Empatía	15, 16, 17, 18, 19, 20,  21 22, 23, 24,  25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32.

### Anexo 3: Solicitud de autorización para ejecución de tesis

#### “Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Tumbes, 21 de abril 2023.

**Carta N° 10 - 2023/AKPE**

Señor: Roberto Carrillo Zavala

Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes

**Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.**

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, Bachiller en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración. Ha presentado un proyecto de tesis: “Impacto de las relaciones interpersonales en el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes, 2023”; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo en el momento oportuno se requerirá aplicar encuestas de las variables en estudio: Relaciones interpersonales y compromiso organizacional.

En tal sentido Señor Alcalde, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de esta manera alcanzar mi propósito académico.

Conocedora del alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,

  
Br. Ana Karina Palacios Espinoza  
Código ORCID:0009-0009-7969-5557

Tesista

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
<b>RECIBIDO</b>	
EXP. N°	1514 oct 2023
FECHA:	21/04/23 FOLIOS: 01
HORA:	11:33 FIRMA: 

## Anexo 4. Autorización para ejecución de tesis

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ**  
**“La Cruz Tierra de Historia y Playas”**  
*Ley de Creación N° 14127 del 18 de junio de 1962*

*“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”*

La Cruz, 27 de abril del 2023

**CARTA N° 022-2023/MDLC-ALC.**

**SEÑORITA:**  
ANA KARINA PALACIOS ESPINOZA  
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

**ASUNTO :** RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**REFERENCIA :** a) Solicitud S/N (Exp. 1514-Ext. 2023)  
b) Informe N° 132-23/MDLC-ORH-J

**De mi especial consideración:**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo; y a la vez remitir adjunto al presente la información solicitada de la PEA municipal, la misma que se indica en el informe de la referencia b), de la Oficina de Recursos Humanos de esta comuna.

En ese sentido, remito dicha información para su conocimiento y fines consiguientes.

Sin otro particular me despido de usted, expresándoles las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA CRUZ  
ROBERTO CARLO CARRILLO ZAVALA  
ALCALDE

*“Por un Gobierno cercano al Pueblo”*

Calle Piura N° 228 – La Cruz  
E mail: mesadepartes\_municipalidadlacruz2020@hotmail.com

## Anexo 5. Cuestionario de relaciones interpersonales

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar las Relaciones interpersonales de los trabajadores en la municipalidad distrital de La Cruz, Tumbes. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Muy en desacuerdo (MD) = 1

N°	Ítems	MA	DA	I	ED	MD
		5	4	3	2	1
<b>INCLUSION</b>						
1	Siento que mis compañeros de trabajo me toman en cuenta como una parte importante del equipo.					
2	Considero que mis aportes y participación son valorados por mis compañeros de trabajo.					
3	La institución promueve la integración entre compañeros de trabajo.					
4	Para poder integrarme en el equipo necesito que mis compañeros me inviten o me pasen la voz.					
5	En la institución existe buena comunicación entre jefe, subordinado y compañeros de trabajo					
6	Considero que existe un buen nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo.					
<b>Control</b>						
7	Siento que los aportes que realizo son tomados en cuenta para tomar decisiones en equipo.					
8	Siento que mis compañeros de trabajo acuden a mí cuando existen dudas o preguntas respecto a las tareas asignadas.					
9	Siento que las estrategias de liderazgo utilizadas por los directivos de la empresa fomentan el trabajo participativo en las diversas áreas de la empresa.					
10	Pienso que la interacción con los directivos es fluida y precisa en todo momento.					
<b>Afecto</b>						
11	Considero que las relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa se da de manera respetuosa.					
12	Existe una permanente actitud de respeto y valoración entre todos los compañeros de trabajos.					

13	La realización de las actividades asignadas para cumplir con los plazos e indicaciones se coordinan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo.					
14	El nivel de interacción entre todas las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos institucionales					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Anexo 6. Cuestionario Compromiso organizacional

Estimado colaborador, el objetivo de este instrumento es evaluar el Compromiso organizacional de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Cruz, Tumbes. Agradecemos su participación voluntaria, asimismo es necesario que antes de responder cada una de las interrogantes planteadas, lea detenidamente y luego responda con la mayor espontaneidad según su apreciación y criterio.

**Instrucciones:** Marque con una equis (X) o una cruz (+) dentro de los recuadros la respuesta que usted considere la adecuada:

Muy de Acuerdo (MA) = 5, De acuerdo: (DA) = 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Muy en desacuerdo (MD) = 1

N°	Ítems	MA	DA	I	ED	MD
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión afectiva</b>						
15	Me quedo en la institución porque siento que le he dado mucho de mí.					
16	No me voy de la institución porque siento que no sería correcto renunciar.					
17	¿Si en este momento decidiera renunciar a la institución, muchas cosas de mi vida serían interrumpidas?					
18	Pertenecer a mi institución en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo.					
19	Si renunciara a mi organización, pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas en otra empresa.					
20	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.					
<b>Dimensión compromiso normativo</b>						
21	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.					
22	Esta institución merece mi lealtad.					
23	Realmente siento los problemas de mi institución como propios					
24	Siento obligación de permanecer en la institución					
<b>Dimensión compromiso de continuidad</b>						

25	Me siento obligado a permanecer en la institución por no decepcionar a mis compañeros ni jefes					
26	Esta organización significa mucho para mí en lo personal.					
27	Le debo muchísimo a esta institución.					
28	Me siento como parte de la familia en mi organización					
29	Siento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.					
30	Quiero quedarme en la institución, aunque sepa que puedo encontrar otro trabajo.					
31	Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.					
32	Siento cariño (afecto) por la institución.					

**Muchas gracias por su colaboración.**

## Anexo 7. Análisis de confiabilidad de relaciones interpersonales

### Alfa de Cronbach

#### Escala: Relaciones Interpersonales

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	10	100.0

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

#### Tabla

##### Relaciones Interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
.987	14

Fuente: Prueba Piloto

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Siento que mis compañeros de trabajo me toman en cuenta como una parte importante del equipo.	55.40	187.822	.997	.984
2. Considero que mis aportes y participación son valorados por mis compañeros de trabajo.	55.40	187.822	.997	.984
3. La institución promueve la integración entre compañeros de trabajo.	55.40	187.822	.997	.984

4. Para poder integrarme en el equipo necesito que mis compañeros me inviten o me pasen la voz	55.40	187.822	.997	.984
5. En la institución existe buena comunicación entre jefe, subordinado y compañeros de trabajo	55.40	187.822	.997	.984
6. Considero que existe un buen nivel de comunicación con mis compañeros de trabajo.	55.40	187.822	.997	.984
7. Siento que los aportes que realizo son tomados en cuenta para tomar decisiones en equipo.	55.40	187.822	.997	.984
8. Siento que mis compañeros de trabajo acuden a mí cuando existen dudas o preguntas respecto a las tareas asignadas.	55.40	187.822	.997	.984
9. Siento que las estrategias de liderazgo utilizadas por los directivos de la empresa fomentan el trabajo participativo en las diversas áreas de la empresa.	55.40	187.822	.997	.984
10. Pienso que la interacción con los directivos es fluida y precisa en todo momento.	55.40	187.822	.997	.984

11. Considero que las relaciones entre los directivos y los trabajadores de la empresa se da de manera respetuosa.	55.40	187.822	.997	.984
12. Existe una permanente actitud de respeto y valoración entre todos los compañeros de trabajos.	55.40	187.822	.997	.984
13. La realización de las actividades asignadas para cumplir con los plazos e indicaciones se coordinan de forma adecuada con sus compañeros de trabajo.	55.00	220.000	.174	.993
14. El nivel de interacción entre todas las áreas de la empresa permite el logro de los objetivos institucionales.	55.00	220.000	.174	.993

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
59.60	222.933	14.931	14

## Anexo 8. Análisis de confiabilidad de compromiso organizacional

### Alfa de Cronbach

#### Tabla

*Compromiso Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.979	18

Fuente: Prueba Piloto

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	10	100.0

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

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
15.Me quedo en la institución porque siento que le he dado mucho de mí.	41.40	503.378	.706	.980
16.No me voy de la institución porque siento que no sería correcto renunciar.	43.80	452.178	.993	.976
17.Si en este momento decidiera renunciar a la institución, muchas cosas de mi vida serían interrumpidas.	43.80	452.178	.993	.976
18.Pertenecer a mi institución en este momento es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	43.80	452.178	.993	.976

19.Si renunciara a mi organización, pienso que tendría muy pocas opciones o alternativas en otra empresa.	43.80	452.178	.993	.976
20.Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización	43.80	452.178	.993	.976
21.Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	43.80	452.178	.993	.976
22.Esta institución merece mi lealtad.	43.80	452.178	.993	.976
23.Realmente siento los problemas de mi institución como propios	43.80	452.178	.993	.976
24.Siento obligación de permanecer en la institución.	43.80	452.178	.993	.976
25.Me siento obligado a permanecer en la institución por no decepcionar a mis compañeros ni jefes.	43.80	452.178	.993	.976
26.Esta organización significa mucho para mí en lo personal.	43.80	452.178	.993	.976
27.Le debo muchísimo a esta institución.	43.80	452.178	.993	.976
28.Me siento como parte de la familia en mi organización.	43.80	452.178	.993	.976
29.Siento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.	43.80	452.178	.993	.976
30.Quiero quedarme en la institución, aunque sepa que puedo encontrar otro trabajo.	43.80	452.178	.993	.976

31.Sería muy difícil para mí en este momento dejar la institución, incluso si lo deseara.	41.80	536.622	-.318	.988
32.Siento cariño (afecto) por la institución.	41.80	536.622	-.318	.988

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
46.00	520.000	22.804	18

## Anexo 9. Validación de expertos

### Constancia de validación

Yo, Orlando Sigifredo Ecca López con DNI N° 02679361, Magister en Economía con mención en Gestión Empresarial, de profesión Ingeniero Industrial con número de Colegiatura 23394, desempeñándose actualmente como **Docente principal** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/funcionarios, técnicos y auxiliares), de la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de agosto de dos mil veintitrés.

.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
oeccal@untumbes.edu.pe

**Título. Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de evaluación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																78					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																77					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																78					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																79					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 agosto 2023 Mg. Orlando Sigifredo Ecca López, Ingeniero Industrial Registro CIP 23394, oeccal@untumbes.edu.pe



.....  
Mg.Orlando Sigifredo Ecca López  
Ingeniero Industrial Registro CIP 23394  
oeccal@untumbes.edu.pe

### Constancia de validación

Yo, Jesús Merino Velásquez con DNI N° 00240035, Doctor en Administración Registro Único de Colegiación (R: U:C), CLAD N° 02189 de Profesión Licenciado en Administración desempeñándose actualmente como Docente principal en la Universidad Nacional de Tumbes.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionarios de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/funcionarios, técnicos y auxiliares) del Municipalidad Distrital de La Cruz, Región Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de agosto 2023 de dos mil veintitrés.

Firma



Doctor Jesús Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

**Título. Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
<b>Aspectos de evaluación</b>																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																75					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																76					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																76					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																78					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																76					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																76					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																76					

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 agosto 2023      Doctor Jesús Merino Velásquez, Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189, jmerinov@untumbes.edu.pe



Doctor Jesús Merino Velásquez  
Licenciado en Administración R.U.C. CLAD. N° 02189  
jmerinov@untumbes.edu.pe

### Constancia de validación

Yo, Wayky Alfredo Luy Navarrete; con DNI 03585602 Doctor en Administración de la Educación (UCV) Registro C.E.P. N° 0255 de Profesión Economista desempeñándose actualmente como **Docente** en la **Universidad Nacional de Tumbes**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de medición: Cuestionario de las variables en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios aplicados a los trabajadores (directivos/funcionarios, técnicos y auxiliares) de la Municipalidad Distrital de La Cruz, Región Tumbes.	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Es señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Tumbes a los veinticuatro días del mes de agosto de dos mil veintitrés.



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
wlun@untumbes.edu.pe

**Título Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad  
distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023**

**Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionario**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Regular				Buena				Muy buena				Excelente				obs.
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>Aspectos de evaluación</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																76					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observable																78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																79					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																76					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																76					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																76					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos - científicos de la investigación																79					
8. Coherencia	Tiene relación entre variables e indicadores																78					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

**Instrucciones:** Este instrumento sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Tumbes, 24 agosto 2023  
wluyn@untumbes.edu.pe

Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete

Economista colegiado Registro C.E.P. N° 0255



Doctor Wayky Alfredo Luy Navarrete  
Economista Colegiado C.E.P. N° 0255  
wluyn@untumbes.edu.pe

## Anexo 10. Certificación del asesor

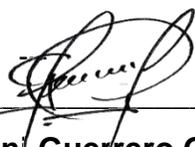
### CERTIFICACION

Yo, Mg. Galvani Guerrero García, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

#### **CERTIFICA:**

Que, el proyecto de tesis denominado “**Relaciones interpersonales y compromiso organizacional del personal administrativo en la municipalidad distrital de La Cruz, Región Tumbes, Perú, 2023**”; presentado por la Bachiller: Palacios Espinoza, Ana Karina, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 20 agosto 2023



---

**Mg. Galvani Guerrero García**

**Asesor del Proyecto de tesis**

**Código ORCID: 0000-0002-3151-806X**

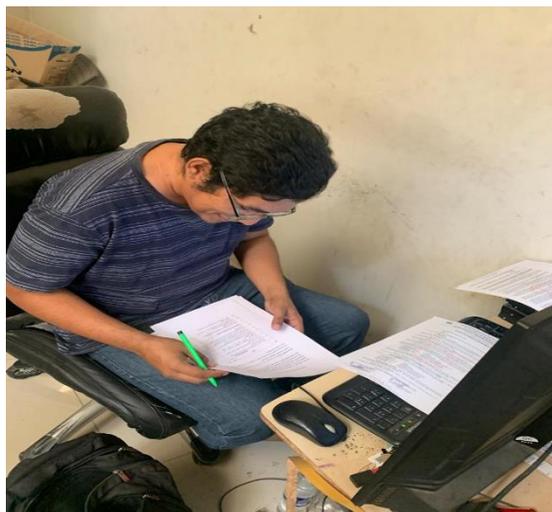
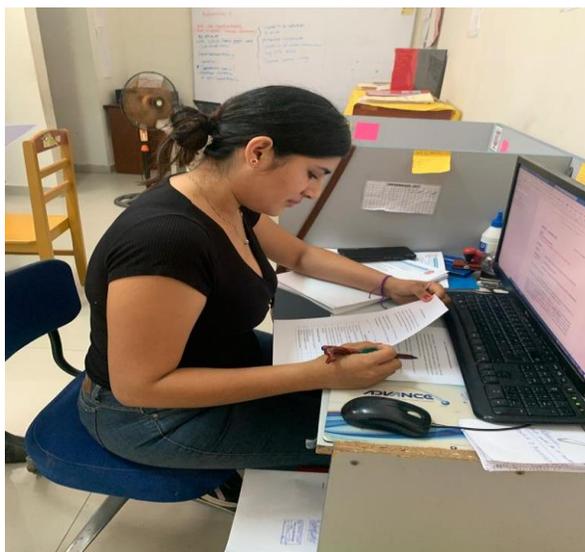
## Anexo 11. Evidencias de aplicación de encuestas



**Toma fotográfica:**

**Autora, explicando el llenado de las encuestas al personal administrativo en su puesto de trabajo de la municipalidad.**

**Fuente: Aplicación de encuestas**



**Toma fotográfica: Personal administrativo, marcando respuestas de los ítems del cuestionario.**

**Fuente: Aplicación de encuestas**