



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

## FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

### ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



#### RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA

#### ORGANIZACIONAL DE LAS SOCIAS DE LOS COMEDORES

#### POPULARES DEL DISTRITO DE PUNO - 2018

#### TESIS

PRESENTADA POR:

**Bach. SONIA GABRIELA CCAMA FLORES**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

PUNO – PERÚ

2021



## DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi compañía y soporte durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Francisca y a mi padre Mario, por su apoyo incondicional en cada momento, amor, consejos, comprensión, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por darme la vida, quererme mucho y creer en mí.

A mis hermanas Yaneth, Gleny y Tatiana con mucho afecto, por depositar su confianza en mí, gracias por su amor. A quienes están incondicionalmente conmigo en los momentos buenos y difíciles, alentándome para seguir adelante y lograr mis objetivos.



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien supo guiarme, darme fuerzas para seguir adelante. Por los triunfos y situaciones difíciles que me enseñaron a valorar cada día más.

A mi asesora de tesis, Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte dedicación y esfuerzo, quien, con su conocimiento, su experiencia, por su visión crítica, motivación, por su rectitud en su profesión como maestra, por sus consejos, que ayudaron a formarme como persona.

Agradecer a las docentes de la Facultad de Trabajo Social, que fueron motivación y compañía durante toda mi carrera profesional, de ustedes recogí las enseñanzas y conocimientos que hoy en día me ayudan a desempeñarme satisfactoriamente en el ámbito personal y laboral. A ustedes mis queridas docentes por sus consejos, sus enseñanzas y sobre todo por su amistad.



## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>10</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
1.2.1. Pregunta general .....	14
1.2.2. Preguntas específicas.....	14
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.3.1. Hipótesis general .....	15
1.3.2. Hipótesis específicas .....	15
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>17</b>
1.5.1. Objetivo general .....	17
1.5.2. Objetivos específicos.....	17
<b>1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1.1. Teoría de las Relaciones Humanas.....	20
2.1.2. Relaciones interpersonales .....	21
2.1.3. Comunicación.....	22
2.1.4. Liderazgo .....	24
2.1.5. Clima organizacional.....	25
2.1.6. Regulación de conflictos .....	26
2.1.7. Trabajo en equipo .....	28
2.1.8. Motivación.....	29
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>



2.3.1. A nivel internacional .....	31
2.3.2. A nivel nacional.....	33
2.3.3. A nivel local .....	35
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>38</b>
<b>3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>38</b>
<b>3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATO.....</b>	<b>41</b>
<b>3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS....</b>	<b>42</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
<b>4.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1.....</b>	<b>46</b>
4.1.1. Prueba de hipótesis específica 1 .....	49
<b>4.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....</b>	<b>51</b>
4.2.1. Prueba de hipótesis específica 2 .....	54
<b>4.3. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....</b>	<b>55</b>
4.3.1. Prueba de hipótesis específica 3 .....	59
<b>4.4. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>61</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>77</b>

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida

**TEMA:** Problemas y Políticas Sociales

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 05 de enero de 2021.



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Correlación entre estilos de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	51
<b>Figura 2.</b> Correlación entre frecuencia de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	55
<b>Figura 3.</b> Correlación entre formas de liderazgo y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	61
<b>Figura 4.</b> Correlación entre relaciones interpersonales y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	63



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Estilos de comunicación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018 .....	46
<b>Tabla 2.</b> Regulación de conflictos de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018. ....	48
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre estilos de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	50
<b>Tabla 4.</b> Frecuencia de comunicación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	51
<b>Tabla 5.</b> Trabajo en equipo de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018. ....	53
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre frecuencia de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	54
<b>Tabla 7.</b> Formas de liderazgo de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018. ....	56
<b>Tabla 8.</b> Motivación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018. ....	58
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre formas de liderazgo y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	60
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre relaciones interpersonales y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.....	62



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- MINDES : Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social
- MPP : Municipalidad Provincial de Puno
- OSB : Organización Social de Base
- PCA : Programa de Complementación Alimentaria
- PRONAA : Programa Nacional de Asistencia Alimentaria
- TBC : Tuberculosis



## RESUMEN

El trabajo de investigación “Relaciones interpersonales y Clima Organizacional de las socias de los comedores populares del Distrito de Puno-2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno-2018. Para ello la hipótesis planteada fue: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno-2018. Es así que la pregunta general se planteó: ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018? La investigación es de tipo básica que corresponde al enfoque cuantitativo, es descriptivo correlacional, el método utilizado fue hipotético deductivo, el diseño de estudio es no experimental de corte transversal, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario tipo Likert, la muestra estuvo constituida por 71 socias, con respecto a la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Pearson. El procesamiento de los resultados se realizó en los programas electrónicos SPSS y Microsoft Excel, asimismo, su análisis se realizó a través de la estadística descriptiva. Dentro de los principales resultados se determinó que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, mantiene correlación de PEARSON de 0,860\*\* lo que significa que existe una correlación alta.

**Palabras clave:** Comunicación, clima organizacional, liderazgo y relaciones interpersonales



## ABSTRACT

The research work "Interpersonal Relations and Organizational Climate of the members of the popular dining rooms of the District of Puno-2018". Its general objective was: To determine to what extent interpersonal relationships are related to the organizational climate of the members of the popular soup kitchens of the district of Puno-2018. For this, the hypothesis proposed was: Interpersonal relationships are directly and significantly related to the organizational climate of the members of the popular soup kitchens of the district of Puno-2018. Thus, the general question was posed: To what extent are interpersonal relationships related to the organizational climate of the members of the popular dining rooms of the district of Puno - 2018? The research is of a basic type that corresponds to the quantitative approach, it is descriptive and correlational, the method used was hypothetical deductive, the study design is non-experimental, cross-sectional, the technique used was the survey and the instrument was the Likert-type questionnaire, the The sample consisted of 71 members, with respect to the hypothesis test the Pearson correlation was used. The processing of the results was carried out in the electronic programs SPSS and Microsoft Excel, also, its analysis was carried out through descriptive statistics. Among the main results, it was determined that interpersonal relationships are significantly related to the organizational climate of the members of the popular soup kitchens of the district of Puno, maintaining a PEARSON correlation of 0.860 \*\*, which means that there is a high correlation.

Key words: Communication, Organizational climate, Leadership, Interpersonal relations



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las relaciones interpersonales constituyen una parte fundamental para el desarrollo de cualquier clima organizacional óptimo, ya que, es la atmósfera creada por las convivencias, actitudes, empatías y todos aquellos factores que son capaces de expresar los seres humanos en cuanto a su individualidad. Es fundamental tener en cuenta a los integrantes como eje central de las organizaciones, fomentando una acción participativa, que permita a los actores desde sus diferentes roles dentro del sistema, asumir comportamientos adecuados respecto a su labor; por ello es indispensable ofrecer alternativas, oportunidades e incentivos, con el objetivo de generar conciencia y compromiso, así contribuir a alcanzar productividad y eficiencia de la organización.

En los comedores populares uno de los pilares fundamentales son las relaciones interpersonales, cuyo impacto en el clima organizacional de las socias puede ser positivo o negativo, a su vez, repercuten de forma favorable o desfavorable en la marcha de los comedores populares. Las relaciones interpersonales se refieren al trato recíproco de comunicación de las socias con sus compañeras y el clima organizacional es el ambiente humano donde se desenvuelven, para que brinden sus conocimientos y habilidades. Tanto las relaciones interpersonales como el clima organizacional constituyen factores claves para la marcha del comedor popular y es necesario conocer cómo se manifiestan y se relacionan al interior de esta.

Las Organizaciones Sociales de Base tales como los comedores populares son organizaciones autogestionarias constituidas por iniciativa de los pobladores que buscan contribuir al desarrollo integral de las localidades del Perú, resolver problemas de índole, económica, social y cultural para mejorar las condiciones de vida de sus integrantes.

La presente investigación se estructura en siete ítems:



**Primer ítem:** Se presenta la introducción de la investigación, el planteamiento de problema, donde se identifica la formulación del problema, objetivo general, específicos e hipótesis general y específicos los cuales fueron fundamentales para el trabajo de investigación.

**Segundo ítem:** Comprende la revisión de la literatura, marco teórico, marco conceptual y trabajos de investigación referidos al tema de estudio, que orientan, explican y dan sustento sólido a las variables del estudio.

**Tercer ítem:** Presenta la metodología de investigación, el enfoque de investigación, muestra, técnicas e instrumentos.

**Cuarto ítem:** Se muestra los resultados y discusión los cuales se expresan en forma de tablas con su respectiva interpretación.

**Quinto ítem:** se presentan las conclusiones a las que arribo la investigación.

**Sexto ítem:** Incluye recomendaciones dirigido al programa que involucra el problema objeto de intervención.

**Séptimo ítem:** Se presenta las referencias y finalmente se adjunta los anexos.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se concibe en el mundo, al hombre como ser social inmerso en capacidades de interactuar con otros individuos, llevándolos a un contexto real, es decir, que no se puede concebir a la sociedad sin la intervención del hombre, ya que, representa la parte humana y fundamental de la misma. Se describe al hombre como un ser que quiere ser participe, integrarse, y relacionarse en la sociedad (Beiza, 2012). Cabe destacar que, aunque cada ser humano es un mundo lleno de pareceres, gustos, contradicciones, comportamientos de forma individual, estos efectos entorpecen o benefician a las organizaciones, tal es el caso de los comedores populares, donde, en el entorno del cumplimiento de funciones, las socias deben de desarrollarse de forma colectiva y no individualizada.



Para Ortiz, (2018:5) “las relaciones interpersonales se consideran como el pilar para crear y mantener vínculos amistosos y cordiales basados en ciertos criterios los cuales son; la comunicación, respeto, valores, comprensión, entre otros”. Dentro de la sociedad las personas somos sociales por naturaleza, nos encontramos en mutua interacción y relación en el día a día. El contacto recíproco y la comunicación son aspectos muy esenciales tanto para el individuo como para el grupo, sin ellos, el ser humano no lograría desarrollar sus capacidades y habilidades y por lo tanto el grupo dejaría de funcionar.

También Apaza & Chambi (2017) respaldando a lo citado, manifiesta que la necesidad de mantener relaciones interpersonales con los demás, es una de las características más importantes del hombre para lograr su desarrollo dentro de la sociedad. Es por ello que las personas operan en interacción social a través de una serie de contactos continuos y recíprocos.

En el Programa de Complementación Alimentaria (PCA) del distrito de Puno, dentro de los comedores populares existe inadecuadas relaciones interpersonales por incumplimiento de sus funciones, la desconfianza entre las socias como también la indiferencia, llevando a que las socias asuman responsabilidades que sean de su interés, demostrando que el tipo de comunicación que practican no es la adecuada para resolver conflictos en los comedores, generando incomodidades entre ellas, ello conlleva a que no exista un clima organizacional afable. Según Apaza & Chambi (2017) las socias de los comedores populares son de diferentes condiciones tanto económicas, sociales y culturales, algunos con estudios y grados de instrucción, pero otros no tuvieron una oportunidad de acceder a centros educativos, es por ello que al no conocer todas las habilidades y capacidades que poseen cada una de ellas no las fortalecen para que su organización sea la mejor.



Según Baguer (2011) define al “clima organizacional como el ambiente humano en el cual se desarrollan actividades”, cuando hay un buen clima organizacional las personas trabajan en un entorno favorable en donde pueden poner en práctica sus conocimientos y habilidades. El clima organizacional considerado como conjunto de características permanentes que describen a una organización, que influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Por otro lado, Brunet (2011) “en forma global el clima es el reflejo de las actitudes, los valores, y las creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman en elementos del clima” (citado por Linares, 2017 p. 24).

Por ello que el éxito o el fracaso de las organizaciones sociales de base dependen en gran parte de la cooperación de sus miembros, de las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, clima organizacional, liderazgo y el compromiso, se puede construir un nivel de apoyo y confianza que conllevaría a adoptar distintas formas de afrontar los retos tanto individuales como colectivos y de esta forma lograr los objetivos planteados.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

- ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿En qué medida los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?



- ¿En qué medida la frecuencia de comunicación se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?
- ¿En qué medida las formas de liderazgo se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Los estilos de comunicación se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno – 2018
- La frecuencia de comunicación se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018.
- Las formas de liderazgo se relaciona significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del Distrito de Puno – 2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Es importante conocer las relaciones interpersonales y clima organizacional dentro de las organizaciones, puesto que permitirá saber si tienen relación significativa para el desarrollo de actividades y logro de los objetivos. La investigación surgió a partir de las constantes discrepancias entre las socias, generando un clima muy tenso, que se vienen acrecentando dentro de la organización. Considerando este aspecto es que se



realizó esta investigación dirigido a las socias de los comedores populares que se considera como organizaciones sociales de base. Acorde al reglamento del Programa de Complementación Alimentaria de la MPP en el artículo 29° menciona: Organizaciones Sociales de Base. - Son organizaciones autogestionarias, conformadas por iniciativa de personas de bajos recursos económicos, para enfrentar sus problemas alimentarios con la finalidad de alcanzar un desarrollo humano integral.

Entonces la participación activa de las socias es muy importante dentro de los comedores populares, ya que funcionan gracias a la iniciativa de mujeres que quieren brindar y mejorar la alimentación de las personas que se encuentran en estado de vulnerabilidad, sin embargo, las relaciones interpersonales entre ellas no son adecuadas, lo cual esto afectaría a la organización social. Si bien es cierto el Programa de complementación alimentaria realiza capacitaciones sobre alimentación saludable, manejo de alimentos, entre otros, dejando de lado el aspecto social, por lo tanto es importante que el profesional en el área social tenga iniciativas y propuestas de proyectos de capacitación dirigidos a las socias de los comedores populares como: las relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo, clima organizacional, entre otros, para una mejor interacción entre las socias, así poder llegar a un clima organizacional afable.

Con el aporte de la siguiente investigación permitirá a nivel de la organización visualizar datos que permitirán contribuir a la realización de nuevos programas, proyectos de promoción y educación social, con la expectativa de mejorar las relaciones interpersonales y generar actitudes asertivas que pueda contribuir la buena convivencia entre las socias. Así mismo brindar información de los resultados obtenidos al Programa de complementación alimentaria.



## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar cómo los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores Populares del distrito Puno 2018.
- Comprobar como la frecuencia de comunicación se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno-2018.
- Describir cómo las formas de liderazgo se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno -2018

## **1.6. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INTERVENCIÓN**

El Programa de Complementación Alimentaria (PCA), es un programa de apoyo alimentario a familias en situación de pobreza, pobreza extrema, en riesgo y de salud, así como a grupos vulnerables, niños, pacientes con TBC, adultos mayores y personas con discapacidad en situación de riesgo moral de la Provincia de Puno. El PCA tiene una cobertura de atención a través de las siguientes modalidades: comedores populares, hogares y albergues, adultos en riesgo moral y trabajo comunal.

La oficina del Programa de Complementación Alimentaria en la Municipalidad Provincial de Puno es creada través de la descentralización del gobierno para el manejo más adecuado de la población que es beneficiaria.

### **Antecedentes**

El Programa de Complementación Alimentaria, fue transferido desde el año 2003 según la Resolución Ministerial N° 482-2003-MIMDES, que establece en la Directiva N°



01-2003-MIMDES de la transferencia de los Programas de Complementación Alimentaria del PRONAA a los gobiernos locales provinciales (Municipalidad Provincial de Puno, 2018).

El PCA funciona de acuerdo a la siguiente normativa legal: Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27731, Ley que regula la participación de Clubes de Madres y Comedores Populares Autogestionarias en los Programas de Apoyo Alimentario Ley N° 27767: Ley del Programa Nacional Complementario de Asistencia Alimentaria, que establece las normas para regular la obligatoriedad de la adquisición de productos alimenticios nacionales de origen agropecuario e hidrobiológico (MPP,2018).

Según Apaza & Chambi (2017) primeros comedores nacen y se organizan a partir de la “propia decisión de las mujeres en constituirse en un grupo de socias”. Surge de la urgente necesidad de estas madres de buscar a sus pares, otras mujeres amigas, vecinas, parientes o pertenecientes a otras organizaciones de base, que se encuentren en similar situación económica para unirse y buscar soluciones para enfrentar el hambre y la pobreza.

Están conformados por mujeres debidamente empadronadas y registradas, grupos que fluctúan entre 17 y 60 años, las que organizadas por turnos participan de la preparación de las raciones. Luego de conformarse las primeras experiencias de comedores, éstas comienzan a agruparse conformando las centrales organizadas a nivel distrital y provincial. Primero se encontraban conformadas en los clubes de madres que supervivían de donaciones de la Iglesia u organismos internacionales de ayuda. Después se organizaron para atender una necesidad específica que se convirtió en su foco de interés principal como es la provisión de alimentos, pero también marca un momento trascendental en que la mujer deja los espacios asignados por la sociedad como el ámbito



doméstico, el espacio privado, para trasladarse al ámbito público, comunitario, colectivizándose, y estableciendo organizaciones que constituyen un punto de base hasta nuestros días (Apaza & Chambi, 2017).

### **Objetivos del PCA**

- Mejorar la disponibilidad, acceso, uso y estabilidad de alimentos para garantizar la seguridad alimentaria y nutricional de la población más vulnerable y en situación de pobreza y extrema pobreza (se entiende por seguridad alimentaria, disponer en forma permanente de alimentos suficientes, inocuos y nutritivos también al acceso a servicios básicos de agua y saneamiento, contar con servicios de salud y educación para todos los individuos, de manera que pueden ser utilizados adecuadamente para satisfacer sus necesidades nutricionales y llevar una vida sana sin correr riesgos indebidos de perder dicho acceso.

- Otorgar un complemento alimentario a la población en situación de pobreza, pobreza extrema, en riesgo moral y de salud, así como a grupos vulnerables, niños, personas TBC, adultos mayores y personas con discapacidad en situación de riesgo moral, abandono y víctimas de violencia familiar y política, a través de organizaciones de mujeres u otras organizaciones sociales centros de atención, ubicados preferentemente en zonas urbano marginales y rurales, promoviendo iniciativas comunales, que contribuyan al mejoramiento de sus condiciones de vida.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. MARCO TEÓRICO

#### 2.1.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Las relaciones humanas son consideradas como proceso de acción, construidas por hombre, en razón que por naturaleza es un ser social, es como señala Córdova (2018) “las relaciones humanas, en el ámbito de las ciencias sociales, son el conjunto de interacciones que se da en los individuos que pertenecen a una sociedad”, es decir que, se basan en vínculos sociales y/o de relaciones, donde la comunicación verbal y no verbal, juegan un papel de emisión de mensajes, a través de imagen corporal, los movimientos, las señales, lingüísticas, tono de voz, etc.

Entonces, también las relaciones humanas es considerado como una teoría, tal como afirma en la tesis de Jaramillo (2016) que cita a Mayo y define “las relaciones humanas como el comportamiento de la persona y de grupos de sociales, entiende que las personas tienen necesidades psicológicas y sociales”, lo que significa que el ser humano es por naturaleza un ente social, que se incorpora a un grupo social llevando consigo sus actitudes, reacciones, expectativas, conocimientos y metas; estas deben ser escuchadas y aceptadas, de ser así se cubre esa necesidad, se motiva y orienta su comportamiento en determinado sentido, con ello se puede obtener grandes resultados. Por eso enfatiza que el ser humano es el elemento más importante en una organización ya que si no se desarrollan de forma adecuada puede afectar la productividad y la eficiencia de la organización.

Tamayo (2018) comprende las relaciones humanas como el contacto de un individuo con otro respetando su costumbre, cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad. El hombre se relaciona



con los demás, ya sea de manera familiar, colectiva o laboral. Éste intercambia con otras ideas, opiniones, anécdotas, experiencias.

### **2.1.2. Relaciones interpersonales**

Silviera (2014) define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades y entretenimiento de las personas, considerado como fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacciones son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, cambio de impresiones así como de opiniones, ideas.

Así mismo, Uscamayta (2015) indica que las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece en las personas en diferentes, por lo tanto, son aquellas relaciones que se establecen diariamente con nuestros semejantes.

Para Cornejo y Tapia (2011) “es la interacción recíproca entre dos o más personas, involucra destrezas sociales y emocionales que promueven las habilidades para comunicarse efectivamente con los semejantes, el saber escuchar, la solución de conflictos y la expresión auténtica de uno mismo” (citado por Ramos, 2017).

Gonzales (2012) manifiesta que, al entrar en contacto con otras personas, cada una de ellas enriquece su mundo interior y construye nuevas experiencias y conocimiento, pero en esas relaciones pueden aparecer dificultades para que la comunicación sea con tolerancia, respeto y comprensión. La ausencia de aceptación de diversidad de pensamientos y comportamientos, puede conducir a una falta de confianza que genera conflictos y conductas negativas como el rechazo y la discriminación. Pero se debe



recordar que se pueden respetar otras opiniones manteniendo las propias convicciones. Por ello la comunicación es uno de los principales aspectos de las relaciones interpersonales, que permite transmitir sentimientos, expresarlos y escuchar a los demás para conocerlos mejor y entender lo que necesitan.

Por lo tanto, las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, dentro del proceso de interacción se considera importante la comunicación entre las socias, siendo uno de los principales aspectos de las relaciones humanas que permiten expresar sentimientos, formas de pensar, opiniones, ideas, para conocerlos mejor y entender lo que necesitan.

### **2.1.3. Comunicación**

Según Wieman (2011) indica que uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, a través de ella logramos intercambiar opiniones, ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocemos mejor (citado por Micha, 2014).

Así mismo, Vidangos (2017) “la comunicación es el proceso mediante el cual nos relacionamos para intercambiar ideas, expresar nuestros sentimientos y creencias acerca de personas o cosas. Implica una interrelación de sentimientos, conocimientos y de convivencias entre los seres humanos” (p.44).

Por su parte, Huamán y Solano (2016) una comunicación eficaz consiste no únicamente en el intercambio de palabras con una o varias personas, sino que también una serie de elementos que podrán influir positiva o negativamente, como las reacciones visuales, la postura, los movimientos, gestos y expresiones de la cara, la voz, el lenguaje.,

Por lo tanto, la comunicación es la base fundamental para las relaciones interpersonales. La transmisión de información entre las socias requiere de una excelente comunicación, donde las partes involucradas estén satisfechas de lo que está transmitiendo.



Así poder cultivar las buenas relaciones interpersonales con las demás socias teniendo con ellos una comunicación eficaz, donde pueden construir, transmitir y preservar los valores, la misión y los objetivos de la organización.

#### 2.1.3.1. Estilos de comunicación

Es importante considerar los diferentes estilos de comunicación, al respecto Fonseca (2013) clasifica lo siguiente:

**a) Comunicación Pasiva:** La comunicación pasiva es la que está relacionada a las personas que no expresan sus necesidades, posturas, ni opiniones, son las personas que normalmente están de acuerdo con los otros, aunque vaya en contra de sus propias creencias. Normalmente no hablan o lo hacen en forma mínima se muestran incapaces de hacer valer sus deseos y sus opiniones, muestran una actitud claramente defensiva y sintiéndose inseguros en su papel.

**b) Comunicación Agresiva:** La comunicación agresiva está dirigida a un objetivo, pero impone la propia voluntad en forma agresiva, genera tensiones innecesarias y malestares en el grupo en los cuales la competencia y la lucha por el poder suelen desplazar al afecto y cooperación; asimismo, este estilo de comunicación se basa en que nuestras necesidades y deseos están por encima de los otros, por lo que se defienden de manera impositiva, incluso si eso supone transgredir normas éticas y vulnerar los derechos de los demás. Tratan de hacer a los otros más débiles y menos capaces de expresar su idea, opinión, necesidades. La persona con comunicación agresiva no oculta nada, muchas veces lo dice sin medir las consecuencias que tendrá el mensaje en los demás.

**c) Comunicación Asertiva:** La comunicación asertiva es la que está relacionada con aquellas personas que expresa sus opiniones, deseos, necesidades, toma postura en situaciones y trata de entender a la otra persona antes de manifestar sus



propios sentimientos. Por lo tanto, la persona expresa sus ideas de forma abierta tratando de no afectar en forma negativa a los demás, tiene seguridad y confianza en lo que quiere transmitir. Este tipo busca una comunicación que construya y ayude a resolver las situaciones. Asimismo, las personas que se comunican asertivamente deben de estar preparadas para manejar inteligentemente los conflictos interpersonales.

#### **2.1.4. Liderazgo**

Según Begazo & Ccuno (2016) el liderazgo es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas, en un grupo determinado, haciendo que el equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos. También entendido como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo (citado por Luque, 2018).

También Robbins (2013) afirma: “el liderazgo es la habilidad, de influir al grupo y dirigiéndolo a lograr un objetivo en conjunto.” (p. 369).

Entonces, se entiende que el liderazgo organizacional implica el desarrollo de los comedores populares como organizaciones y además el desarrollo de todos sus miembros, porque son quienes logran hacer crecer la organización con sus acciones y sus estrategias, por tanto, es importante que socias y lideresas como organización estén constantemente sincronizadas y definan el procedimiento adecuado para actuar dentro de la organización y que este busque el bienestar de la totalidad de miembros.

##### **2.1.4.1. Formas de liderazgo**

- a) Liderazgo autocrático o autoritario.** Los líderes autoritarios imponen obediencia, lealtad, coerción a través del ejercicio del poder. Para Dalton el líder autocrático es sumamente directivo; no delega funciones (Arce & Malvas, 2014).



- b) Liderazgo democrático.** Para Robbins (2013) es aquel que fomenta la participación de toda la comunidad, permitiendo que estos decidan más sobre sus funciones y puedan tomar decisiones competentemente, es decir estos pueden opinar, no solo reciben órdenes, sino que se alienta su participación “con el fin de precisar los objetivos y modalidades de labor se utiliza la retroalimentación a la manera para poder dirigir a los colaboradores”. En este tipo de liderazgo, las políticas de las organizaciones son discutidas y tomadas por todos los integrantes de la organización bajo la asistencia del líder. Los miembros se desempeñan en un marco de libertad y respeto. El líder promueve el bienestar para el grupo, solicita opiniones y las escucha.
- c) Liderazgo laissez-faire o permisivo.** El líder permisivo no toma control del grupo, permite total libertad para decidir y actuar, pero sí proporciona los materiales necesarios, no le interesa participar ante cualquier circunstancia y demuestra una personalidad conformista, apartada de la realidad, indecisa, pasivo. Cada integrante adopta sus propias decisiones (Luque, 2018).

#### **2.1.5. Clima organizacional**

El concepto de clima organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin, quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El vocablo “situación global” en estudio se refiere a la persona y a su ambiente psicológico (o de comportamiento). Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona (Colque, 2017).

Según Segredo (2013) señala que el clima organizacional es el conjunto de percepciones, influidas por factores externos e internos de los miembros de la organización en cuanto a cómo se desempeñan dentro del sistema organizado para dar respuesta a los objetivos, metas planteados para la organización. Los factores y las



estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros, este clima resultante induce determinados comportamientos en las personas y estos comportamientos inciden en el funcionamiento de la organización, por ende, en el clima, por lo que actúan en forma sistémica.

Según Chiavenato (2011) el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización, puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. El clima organizacional es calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

El termino de clima organizacional se refiere a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización (Linares, 2017).

Respecto a las definiciones mencionada, definimos al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización. Es importante recordar que la percepción de cada socia es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización, por lo tanto, el clima organizacional varía de una organización a otra.

#### **2.1.6. Regulación de conflictos**

Según Sánchez (2015) la regulación de conflictos, entendida como la disciplina que contiene la teoría sobre abordaje de conflicto, presenta distintos enfoques: la gestión del conflicto, la resolución del conflicto y la transformación del conflicto.

Para Baquero, la regulación de conflictos como capacidad de concertar, de buscar estrategias que permitan de una manera asertiva dar solución a una situación o problema



o buscar el equilibrio para llegar al punto donde todos sean ganadores y no existan perdedores. Subcategorías del conflicto (citado por Arce & Malvas, 2014)

a) **Toma de decisiones**

Melo (2018) la toma de decisiones implica un proceso en el que se escoge entre dos o más alternativas siempre con el deseo de llegar a la mejor solución mediante la selección de la opción que satisface de modo efectivo el logro de una meta o la resolución de un problema.

La junta directiva de los comedores populares debe tener la preparación y capacidad suficientes como para tomar decisiones acertadas que resuelvan conflictos y ayuden al buen funcionamiento del comedor.

En los comedores populares las socias esperan mucho de la junta directiva, sobre todo en lo referido a la toma de decisiones ante cualquier circunstancia que amerita la intervención inteligente y saludable de este.

b) **Resolución de problemas**

Newstrom (2011) lo define como el medio para conciliar, con las partes en pugna, acuerdos establecidos que benefician tanto a la organización como a los sujetos involucrados para la continuidad de las labores en un ambiente sano y afable (citado por Bolaños, 2015).

Según Acosta (2011) la resolución de conflictos es la capacidad para negociar y resolver diferencias y contradicciones que surgen en el ambiente laboral. Puesto que el conflicto es un aspecto inevitable en el entorno, es algo normal que pueda surgir en el trabajo como en la vida en cualquier contexto (citado en Arce & Malvas, 2014). Esta habilidad directiva puede poseerla cualquier socia de los comedores populares para resolver y negociar desacuerdos.



### 2.1.7. Trabajo en equipo

Según Gutiérrez el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común, fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes, el éxito depende en gran parte de la unión de sus miembros siendo fundamental la comunicación y el compromiso de los integrantes de la organización (citado por Linares, 2017).

Según Baguer (2009) el trabajo en equipo representa una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados, permite aprender de los demás e intercambiar información,

Por lo tanto, en los comedores populares al trabajar en equipo, presenta una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados, hace posible que la persona desarrolle su potencialidad; fortalece el método de trabajo y permite llegar a resultados óptimos.

#### a) Participación

Según Albores define: “la participación activa de los integrantes del grupo desarrolla un clima de confianza, fortalece la convivencia, sobre todo se orienta a un objetivo común”. Para cada integrante es una posibilidad de aprendizaje y desarrollo ya que en ella se confluyen una gama de capacidades, habilidades y conocimientos con los cuales cada integrante se enriquecerá, esto guarda relación con un clima de confianza, el interés de trabajo en grupo, la cooperación, la motivación y la convivencia (citado por Arce & Malvas, 2014).

#### b) Roles asignados

Según Martínez dentro de una organización, las personas ocupan roles y forman parte de diferentes grupos, el rol es uno de los fenómenos más importantes que se dan



dentro de los grupos, y por tanto será el centro de nuestra atención (citado por Beiza, 2012).

Beltrán (2017) es fundamental tener en cuenta a los integrantes como eje central de las organizaciones, fomentando una acción participativa, que permita a los actores desde sus diferentes roles dentro del sistema, asumir comportamientos adecuados respecto a su labor; por ello es indispensable ofrecer alternativas, oportunidades e incentivos para desarrollar capital social, con el objetivo de generar conciencia y compromiso y así contribuir a alcanzar productividad y eficiencia

### **2.1.8. Motivación**

Según Sánchez sostiene que la motivación consiste en el acto de animar a los participantes, con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos. A través de la motivación se consigue, una mayor productividad, mayor eficiencia, creatividad, responsabilidad y un mayor compromiso por parte de los miembros de la organización (citado por Beiza, 2012).

Según Herrera, Ramírez, Roa & Herrera (2004) indican que la motivación es una de las claves explicativas más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento.

Los autores coinciden en que la motivación es un proceso o una combinación de los procesos que consiste en influir de alguna manera en la conducta de las personas.

#### **a) Reconocimiento**

Acosta (2011) el reconocimiento del líder por el objetivo logrado hace sentir felices y orgullosos a los miembros del equipo; dicho reconocimiento se considera como la mejor recompensa (citado por Arce & Malvas, 2014). Los reconocimientos de las personas son considerados como muy importantes. Por ello, dentro de los comedores



populares la junta directiva debe de tomar estrategias de reconocimiento a las socias, para destacar el esfuerzo, esto motivara a un mejor desempeño de sus funciones.

#### **b) Sentido de pertenencia**

Contreras & Hernández (2011) mencionan que la identidad personal va ligada a un sentido de pertenencia a distintos grupos socio-culturales con los que consideramos que compartimos características en común. Según Colque (2017) identidad es la dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los integrantes con los objetivos de la organización y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **Organización social de base**

Para Portocarrero las organizaciones sociales de base no han necesitado de una ley para existir, existen porque la realidad social, económica y cultural de nuestro país así lo manda (citado en Cieza, 2019). La pertenencia a organizaciones sociales es la principal fuente de negociación para estas mujeres por ser un espacio de continuo aprendizaje tanto ocupacional como social y político (Portilla, 2013).

Apaza & Chambi (2017) las organizaciones sociales de base tales como los comedores populares, son organizaciones autogestionarias constituidas por iniciativa de los pobladores que buscan contribuir al desarrollo integral de las localidades del Perú, resolver problemas de índole social, económica y cultural para mejorar las condiciones de vida de sus integrantes.

### **Club de madres**

Los clubes de madres son organizaciones femeninas en las cuales logran incentivar la participación de la mujer de estos, las madres de familia son las que ayudan en las gestiones para conseguir alimentos para los sectores más vulnerables. Blondet



afirma que las organizaciones de mujeres empezaron a tener mayor presencia social dentro de los barrios populares como producto de la crisis económica (citado en Cieza, 2019).

### **Comedores populares**

Portilla (2013) los comedores populares también son escenarios de organización y trabajo colectivo, en donde se desarrollan formas de trabajo basadas en la ayuda mutua. Se van gestando relaciones cara a cara, afectos y vínculos con nuevos actores sociales y comienzan a exigir, fiscalizar y negociar con otras instituciones, legitimando el trabajo doméstico y colectivo y el rol doméstico de la mujer.

Para Apaza & Chambi (2017) en este contexto los comedores populares como espacios de socialización, aprendizaje, interacción y negociación, son aquellos dirigidos por mujeres organizadas que los sustentan, que tienen como característica principal la defensa de la autonomía, principio que ha definido todo su proceso organizativo.

## **2.3. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. A nivel internacional**

Benites y Tigua (2016) en su investigación titulada “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil”. Tiene como objetivo general: Valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. en el período 2015. Plantea la siguiente hipótesis: Si el sistema de talleres sobre relaciones interpersonales favorece las relaciones deseadas para el desempeño eficaz entonces se perfeccionará el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. Con enfoque cualitativo, llegando al siguiente resultado: Los



talleres realizados a los empleados de la compañía grupo Imar S.A. son para mejorar el rendimiento laboral, que exista buena comunicación, es importante que haya buenas relaciones y formas de trabajo, es significativo también contar con los medios efectivos para informar a la gente, ya que los malos entendidos ocasionan caos organizacional. Es primordial impulsar el trabajo de cada trabajador, independientemente de cada uno de sus puestos de trabajo, se debe intentar estimular el desarrollo de estos.

López, Domínguez y Machado (2014) en su investigación titulada “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrill – Panamá”. Cuyo objetivo general fue: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional. Como hipótesis: Las relaciones interpersonales influyen en el clima organizacional de los docentes del Centro Básico Nuevo Chorrillo. Con enfoque cualitativo. Llegando a los siguientes resultados: Los conflictos permiten reconocer que existe diversidad de opinión, para ello se requiere un líder educativo que mantenga buenas relaciones con sus subalternos y domine técnicas de mediación y resolución de conflictos; para trabajar con las personas, con reconocimiento de sus capacidades, limitaciones y potencialidades. El uso de diversas estrategias tales como: comunicación, tolerancia, respeto y liderazgo asertivo permitirá que se eviten conflictos que afecten las relaciones humanas en el plantel, los cuales se hacen evidentes de forma positiva o negativa en el clima organizacional del mismo. Para que existan buenas relaciones interpersonales y el clima organizacional sea propicio es necesaria un buen liderazgo que sepa desarrollar una buena comunicación, tolerancia y respeto, sin descuidar su autoridad como líder.

Espinosa (2014) en su investigación titulada “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón”- Cartagena.



Con una investigación cuantitativo. Plantea como objetivo: Determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón. Resultados: El 61% tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, se demuestra que quienes dirigen la institución, no motivan al personal y así lo demuestra el 61% encuestado, al señalar que la motivación es a veces lo que repercute en su autoestima. Dentro de la institución educativa, donde se prefiere el individualismo laboral, en lugar de centrarse en los procesos para alcanzar logros y metas, los resultados descritos, señalan que, carece de líderes eficientes, entre el personal directivo.

### **2.3.2. A nivel nacional**

Córdova (2010) en su investigación titulada “La influencia de las inadecuadas relaciones interpersonales en la participación de las socias del Club de Madres Virgen María – sector Florencia de Mora”- Junín. Se planteó la siguiente hipótesis: como las relaciones interpersonales limitan la participación de las socias en las actividades de Club de Madres por la presencia de conflictos entre ellas. Llegando a los siguientes resultados: Los conflictos personales muchas veces surgen por la mala administración de los recursos por parte de las dirigentes lo que trae como consecuencia enfrentamientos y riñas que perjudican la conducción de la organización y adoptan conductas contradictorias sin llegar a acuerdos. El incumplimiento de funciones de los directivos por desconocimiento de sus funciones o por inexperiencia, conllevando así a vivir un clima de antipatía y desconfianza y entre otros factores ocasiona conflictos.

Mori (2017) en su investigación titulada “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres de los comités de vaso de leche en la Municipalidad distrital de Guadalupe, provincia de Pacasmayo 2015” – Trujillo.



Con un enfoque cualitativo. Plantea como objetivo: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comités de vaso de leche en la Municipalidad distrital de Guadalupe, provincia de Pacasmayo 2015. Como hipótesis: las deficientes relaciones interpersonales influyen negativamente en el clima organizacional de las madres de los comités de vaso de leche en la municipalidad distrital de Guadalupe, provincia de Pacasmayo: 2015. Los resultados expresan: Las relaciones interpersonales son deficientes porque se evidencian faltas de respeto en el momento de convivir y socializar entre las socias de los comités por lo tanto hay tensión entre ellas, el clima organizacional en los comités no es bueno porque la desmotivación que hay de beneficiarias por constantes conflictos hace que haya deserción de beneficiarias en las reuniones. En los comités no hay liderazgo es por ello que las funciones y actividades lo realizan ambiguamente por lo mismo que todas no apoyan, generando en la mayoría de casos de incomodidad en las beneficiarias. La escasa comunicación hace posible que las relaciones no sean buenas, en los comités no se dialoga porque siempre gritan y no saben escuchar las opiniones de las demás socias.

Caceda (2013) en su investigación denominada “Las deficientes participaciones de las socias del comedor Paz y Esperanza del asentamiento humano Los jardines, Distrito del Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen, durante el periodo octubre 2012- febrero-2013”- Trujillo. Tuvo como objetivo: Analizar los factores sociales que influyan en las deficientes participaciones de las socias del comedor “Paz y Esperanza” del Asentamiento Humano Los Jardines del distrito de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen durante el periodo octubre 2012-febrero-2013. Se planteó la siguiente hipótesis : Los factores sociales que influyen en las deficientes participaciones de las socias del comedor “Paz y Esperanza” del Asentamiento Humano Los Jardines del distrito de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen durante el periodo Octubre 2012-Febrero-2013, son las inadecuadas



relaciones interpersonales y el bajo nivel de comunicación para el trabajo en equipo, los cuales limitan el adecuado funcionamiento en la organización y el bienestar personal y social de las socias. Resultados: En el comedor Paz y Esperanza se demuestra la inadecuada comunicación, lo cual genera controversias del sin respeto, conllevando a la inexistencia de canales de comunicación adecuados, con lo que aumenta la probabilidad de rumores y fallos en la transmisión adecuada de comunicación. Predomina la desconfianza entre socias y la directiva de comedor, las relaciones interpersonales que se presentan entre las socias del comedor y la junta directiva no se respeta las decisiones o reglas que el comedor tiene como institución.

### **2.3.3. A nivel local**

Apaza & Chambi (2017) en su investigación denominada: “Relaciones interpersonales y su influencia en el desarrollo del liderazgo de las socias del programa de complementación alimentaria (PCA) de la provincia de Puno-2017”. La metodología de la investigación fue realizada a través del método hipotético-deductivo desde el enfoque cuantitativo, Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desarrollo del liderazgo de las socias del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) de la Provincia de Puno. Se planteó la siguiente hipótesis: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desarrollo del liderazgo de las socias del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) de la Provincia de Puno. Llegando a los siguientes resultados: Las relaciones interpersonales influyen en el desarrollo del liderazgo, ya que en un 42.4% las socias manifiestan que el tipo de comunicación que practican es la comunicación agresiva con un grado de significancia mediante la prueba de  $\chi^2$  cuyo valor es 0,000 en un margen de error de 0.05 o 5%. El 35,1% de las socias encuestadas indican que el tipo de comunicación que practican es la comunicación agresiva lo cual no permite que las socias participen



activamente lo que provoca que se establezcan sanciones que hace que las socias sientan deseos de abandonar el comedor con un grado de significancia es 0,000 en un margen de error de 0.05 o 5%., el 38,2% indican que la actitud de respeto y la responsabilidad no se practican por esta razón las socias solo apoyan a la mayoría sin ser parte de la toma de las decisiones.

Siancas (2017) en su investigación titulada: “Familia y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las mujeres trabajadoras administrativas de la Universidad Nacional de Moquegua 2016”. Se utilizó el método hipotético – deductivo y el tipo de investigación fue descriptivo - explicativo, Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia familiar en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las mujeres s administrativas de la Universidad Nacional de Moquegua. Se planteó la siguiente hipótesis: La familia influye significativamente en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las mujeres trabajadoras administrativas de la Universidad Nacional de Moquegua 2016 debido a los diferentes estilos de comunicación familiar y los roles familiares dentro del hogar. Llegando al siguiente resultado: La familia influye significativamente en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las mujeres trabajadoras administrativas de la UNAM, se aprecia que un 48,6 % tienen familias nucleares, que viven en un mismo hogar, donde no se comparte roles, no existe comunicación y los estilos de relaciones interpersonales en el ámbito laboral es agresiva, son mujeres que hacen prevalecer opiniones, evidencian conflictos conyugales, problemas familiares que repercute en las relaciones interpersonales insatisfactorias en el ámbito laboral. Considerando los resultados según la prueba de hipótesis Chi Cuadrada se determinó que existe alta influencia a nivel general entre la familia y las relaciones interpersonales, con un nivel de Significancia de 001 % mucho menor al 005% con un nivel de confianza de 95%.



### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se fundamenta en el enfoque cuantitativo Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La investigación cuantitativa une la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

#### **3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

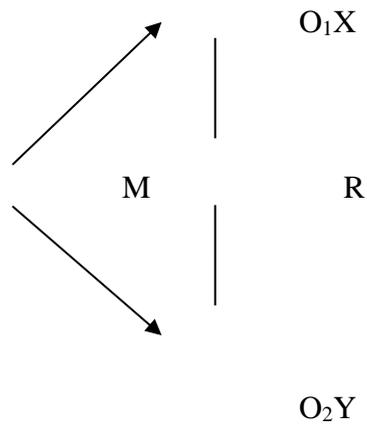
El método de investigación fue hipotético - deductivo, según Rodríguez & Pérez (2017) es definido como: “el proceso o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica; tiene varios pasos esenciales: observaciones del fenómeno a estudiar, formando de una hipótesis para explicar dichos fenómenos para verificar o comprobar la verdad de los enunciados deducidos a partir de la experiencia”.

#### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, para identificar el grado de relación que existe entre las variables. Según Hernández et al., (2014). “Correlacional que tiene la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables). Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales”

#### **3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal. “El diseño de investigación no experimental de tipo transeccional o transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014). El diseño de investigación se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

- O1: Relaciones interpersonales
- O2: Clima organizacional
- M: Socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018
- X: Relaciones interpersonales de las Socias
- Y: Nivel de relación en el clima organizacional.
- R: Relación entre las variables de estudio

### 3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se ejecutó en el distrito de Puno. La extensión del distrito de Puno abarca desde el centro poblado Uros Chulluni al noreste, la zona urbana del distrito de Paucarcolla al norte, la Urbanización Ciudad de la Humanidad Totorani al noreste (carretera a Arequipa) y se extiende hasta el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad “Mi Peru” al sureste (carretera a Moquegua), específicamente los comedores populares se encuentran en los barrios de la ciudad.

### 3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### Población

La población estuvo conformada por un total de 150 socias de los comedores populares del distrito de Puno.



Comedor popular	Frecuencia	Porcentaje
Micaela Bastidas	16	10.7%
Asociación de Mujeres- Micaela Bastidas	15	10.0%
Concordia Central	15	10.0%
Central Chimú	14	9.3%
Centro Materno Infantil	14	9.3%
Infantil Candelaria Herrera	16	10.7%
Infantil Nuestra Señora de la Merced	16	10.7%
Micaela Bastidas	15	10.0%
Ricardo Palma	14	9.3%
San José II	15	10.0%
Total	150	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

## Muestra

La muestra fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, está constituida por 71 socias de los comedores populares del distrito de Puno. Para la selección de la muestra se consideró el siguiente procedimiento estadístico:

Para hallar el tamaño de muestra óptimo usamos la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + 4P \times Q}$$

Dónde:

P: 0.95 es la proporción (conocido)

N: 150 Es la población



Q: 0.05 es la proporción (desconocido)

Z: es 1,96 (Nivel de confianza 95%)

E: 5% de error al 95% de eficacia

Reemplazando los datos en la formula tenemos:

$$n = \frac{1,96^2 \times 150 \times 0,9 \times 0,1}{0,05^2 (150-1) + 4 \times 0,9 \times 0,1}$$

$$n = 70,80$$

Entonces el tamaño de muestra óptimo es de 71 socias de los comedores populares del distrito de Puno.

Comedor popular	Frecuencia	Porcentaje
Micaela Bastidas	8	11.3%
Asociación de Mujeres- Micaela Bastidas	7	9.9%
Concordia Central	7	9.9%
Central Chimú	7	9.9%
Centro Materno Infantil	7	9.9%
Infantil Candelaria Herrera	8	11.3%
Infantil Nuestra Señora de la Merced	7	9.9%
Micaela Bastidas	7	9.9%
Ricardo Palma	6	8.5%
San José II	7	9.3%
Total	71	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia.



### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta es una técnica de la investigación, que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa. Por lo tanto, para medir las variables de estudio se aplicó la encuesta a las socias de los comedores populares.

#### **3.7.2. Instrumentos**

Cuestionario tipo Likert: es el instrumento de investigación social que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas estandarizadas, conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo, además de ello preparadas con anticipación y prevención (Carrasco, 2009). Por lo tanto, el instrumento que se aplicó es el cuestionario tipo Likert, que se evalúan con cinco niveles de respuesta:

5. Siempre
4. Casi siempre
3. Algunas veces
2. Casi nunca
1. Nunca

#### **3.7.3. Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se realizó las coordinaciones necesarias con la responsable del Programa de Complementación Alimentaria y responsables de cada comedor popular para la aplicación del cuestionario a las socias.

### 3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS

#### 3.8.1. Procesamiento de datos

Los datos fueron procesados en el programa Microsoft Excel, posteriormente en el programa paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 22. Asimismo, su análisis se realizó a través de la estadística descriptiva, distribución de frecuencias, cuyo análisis porcentual se demostró a través de tablas estadísticas

#### 3.8.2. Prueba estadística

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson: Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto - momento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Se simboliza r.

Correlación de Pearson

Formula:

$$r = \frac{\frac{\sum x_i y_i}{n} - \bar{x} \bar{y}}{\sqrt{\left(\frac{\sum x_i^2}{n} - \bar{x}^2\right) \left(\frac{\sum y_i^2}{n} - \bar{y}^2\right)}}$$

Dónde:

r: Coeficiente de Pearson

Valores que se asumirán:

R = 1: Correlación perfecta

0.8 < R < 1: Correlación muy alta

0.6 < R < 0,8: Correlación alta

0.4 < R < 0,6: Correlación moderada.

0,2 < R < 0,4: Correlación baja

0 < R < 0,2: Correlación muy baja



$R = 0$  : Correlación nula

### 3.8.3. Hipotesis estadística

#### Para el objetivo general

Hipótesis nula:  $H_0: Y \neq f(X_1, X_2)$  Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018

Hipótesis alterna:  $H_a: Y = f(X_1, X_2)$  Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018.

#### Para el objetivo específico N° 1

Hipótesis nula:  $H_0: Y \neq f(X_1, X_2)$ : Los estilos de comunicación no se relaciona significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno – 2018

Hipótesis alterna:  $H_a: Y = f(X_1, X_2)$ : Los estilos de comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno - 2018

#### Para el objetivo específico N° 2

Hipótesis nula:  $H_0: Y \neq f(X_1, X_2)$ : La frecuencia de comunicación no se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018

Hipótesis alterna:  $H_a: Y = f(X_1, X_2)$ : La frecuencia de comunicación se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018.



### Para el objetivo específico N° 3

Hipótesis nula:  $H_0: Y \neq f(X_1, X_2)$ : Las formas de liderazgo no se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018

Hipótesis alterna:  $H_a: Y = f(X_1, X_2)$ : Las formas de liderazgo se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018.

#### 3.8.4. Nivel de significancia

El nivel de significancia o error que elegimos es del 5% que es igual 0.05, con un nivel de confianza del 95%.

Determinación del margen de error:

$\alpha = 0,05$  y grados de libertad  $(r-1)(c-1)$

Dónde:

$r$  = Número de filas

$c$  = Número de columnas

Aplicación de la fórmula

$$J_{i_c}^2 = \sum_{i=1}^{k-1} \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Dónde:

$J_{i_c}^2$  =  $J_i$  cuadrado calculada

$f_e$  = Frecuencias esperadas

$f_o$  = Frecuencia observadas

$K$  = Cantidad de frecuencias observadas y esperadas

$i$  = Codificación de cada una de las observaciones



### **3.8.5. Variables a analizar**

#### **Identificación de valores de la variable 1**

- Dimensión Estilos de comunicación
- Dimensión Frecuencia de comunicación
- Dimensión Formas de liderazgo

#### **Identificación de valores de la variable 2**

- Dimensión Regulación de conflictos
- Dimensión Trabajo en equipo
- Dimensión Motivación

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analizó las dimensiones que abarca la investigación datos generales, tipos de comunicación, frecuencia de comunicación, estilos de liderazgo, regulación de conflictos, motivación y trabajo en equipo en base a los objetivos establecidos para esta investigación, los mismos que fueron obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios a las socias de los comedores populares del distrito de Puno-2018 para interpretar y analizar la relación que existe entre las dos variables: Relaciones interpersonales (X) y Clima organizacional (Y) de acuerdo a la revisión literaria que se encuentra acorde a la investigación el cual facilitara una adecuada lectura del problema, donde se contrasta la hipótesis.

### 4.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Identificar cómo los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno, 2018.

**Tabla 1. Estilos de comunicación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018**

Estilos de Comunicación	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Levanto el tono de voz para defender mis ideas.	-	-	3	4.2	11	15.5	<b>57</b>	<b>80.3</b>	-	-	71	100.0
Comprendo lo que sienten y piensan los demás	6	8.5	<b>38</b>	<b>53.5</b>	18	25.4	5	7.0	4	5.6	71	100.0
Las socias deciden por usted	20	28.2	<b>41</b>	<b>57.7</b>	1	1.4	7	9.9	2	2.8	71	100.0

Fuente:” Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla 1 se muestra los resultados de la dimensión estilos de comunicación que manifiestan las socias de los comedores populares, podemos observar que el 80.3% casi siempre levantan el tono de voz para defender sus ideas sin respetar a los demás, demostrando una comunicación agresiva. 53.5% indican que casi nunca, comprenden lo que sienten y piensan los demás, ítem que corresponde a la comunicación asertiva. 57.7% casi nunca, dejan que decidan por ellas, ítem que corresponde al estilo de comunicación pasiva.

De los resultados obtenidos, las socias de los comedores populares tienen una comunicación agresiva, respecto a ello, levantan el tono de voz al momento de intercambiar palabras para defender sus ideas durante las reuniones o en las actividades que realizan, manifestando un comportamiento conflictivo, intereses personales que se encuentran por encima de los demás, no ocultando nada, expresando sus ideas sin medir las consecuencias, sin respetar lo que piensan y sienten los demás, generando tensiones innecesarias y malestares entre las socias, esto se debe a que no hay una habilidad comunicativa, perjudicando así el buen funcionamiento del comedor popular. Dentro de las organizaciones es primordial la comunicación, por lo que los seres humanos nos encontramos en constante interacción con los demás.

Los resultados obtenidos son corroboran con los resultados de la investigación de Morí (2017) Las relaciones interpersonales son deficientes porque se evidencian faltas de respeto en el momento de convivir y socializar entre las socias de los comités por lo tanto hay tensión entre ellas y el clima de trabajo no es armónico sino de lo contrario desmotiva a las beneficiarias que si demuestran su apoyo. También Apaza & Chambi (2017) El 35,1% de las socias encuestadas indican que el tipo de comunicación que practican es la comunicación agresiva.

Según Fonseca (2013) señala: “La comunicación agresiva está dirigida a un objetivo, pero impone la propia voluntad en forma agresiva, generando tensiones innecesarias y malestar en los vínculos, en los cuales la competencia y la lucha por el poder suelen desplazar a la cooperación y el afecto”. Como lo menciona el autor la persona que practica la comunicación agresiva impone sus opiniones a los demás debido a su comportamiento conflictivo por lo que la socia limita el desarrollo de su capacidad y habilidad de poder socializar correctamente con sus compañeras, el ser conflictivo afecta su desenvolvimiento en las diferentes actividades y acciones del comedor, siendo una oportunidad para que las socias puedan socializar creando un ambiente de confianza, amistad, aprendizaje.

**Tabla 2. Regulación de conflictos de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Regulación de Conflictos	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
La toma de decisiones se da en el momento adecuado	19	26.8	4	5.6	<b>38</b>	<b>53.5</b>	9	12.7	1	1.4	71	100.0
Se resuelve adecuadamente los problemas	0	0.0	<b>61</b>	<b>85.9</b>	7	9.9	1	1.4	2	2.8	71	100.0

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 2 se observa que 53.5% de las socias manifiestan que algunas veces la toma de decisiones se da en el momento adecuado, el 85.9% casi nunca, resuelven adecuadamente los problemas dentro de la organización.



Las socias de los comedores populares expresan que no resuelven adecuadamente los problemas esto se da por una comunicación inadecuada, conflictos durante las reuniones, no llegando a acuerdos en común. Estos resultados son ratificados por Mori (2017) en los comités se presenta de manera marcada los conflictos internos entre las socias ya que no se demuestran confianza por lo mismo que involucran sus problemas personales además de que la mayoría tiene objetivos personales y no comunes por lo tanto consideran que cada uno quiere ver su bienestar.

Barón (2012) define el conflicto como la presencia de antagonismo y rivalidad entre personas interdependientes, asimismo, el conflicto es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes (citado por Huallpa, 2018). Por otro lado, Bolaños (2015) para la resolución de conflictos interviene aspectos culturales en una proporción considerable, pues dependerá si los oponentes han vivido en sociedades en donde se facilita la tolerancia, el compartir la información y el llegar a acuerdos saludables o si se han desarrollado en culturas en donde la agresión y confrontamiento pesado es la solución.

#### **4.1.1. Prueba de hipótesis específica 1**

Los estilos de comunicación se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno, 2018.

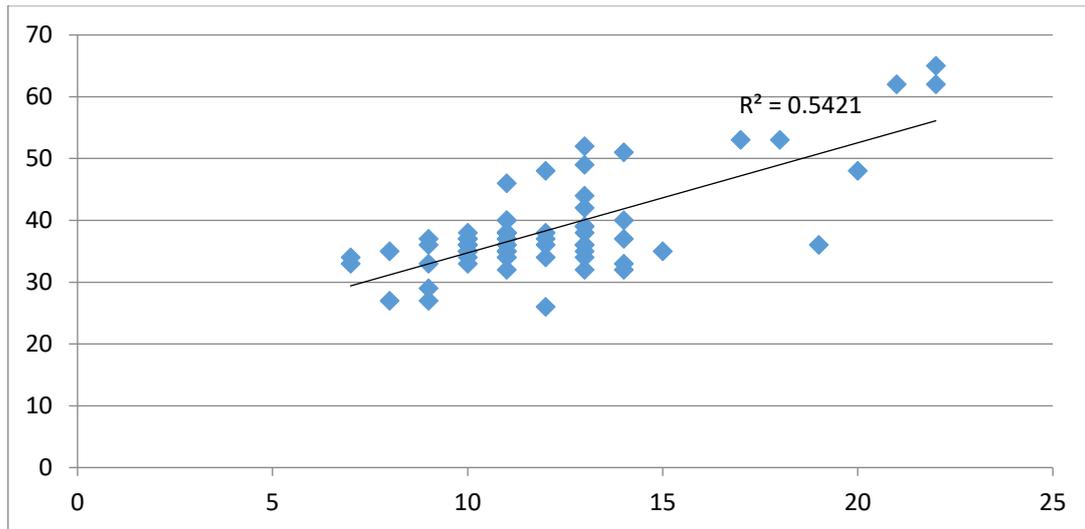
**Tabla 3. Correlación entre estilos de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Variable	Estadísticos	Estilos de comunicación	Clima organizacional
Estilos de comunicación	Correlación de Pearson	1	,736**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	71	71
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,736**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	71	71

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

Fuente: Elaborado por la investigadora, 2019 IBM SPSS

En la tabla 3, los resultados según SPSS, nos indica la prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,736\*\* con un nivel de significancia de 0.000 inferior al parámetro 5% ( $p=.0,05$ ), el cual se determina que existe una correlación alta entre la dimensión de estilos de comunicación y clima organizacional; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que los estilos de comunicación se relacionan de manera directa con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018.



**Figura 1.** Correlación entre estilos de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

#### 4.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Comprobar como la frecuencia de comunicación se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares, del distrito de Puno, 2018.

**Tabla 4. Frecuencia de comunicación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Frecuencia de comunicación	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Se comunica a diario	12	16.9	24	33.8	<b>29</b>	<b>40.8</b>	5	7.0	1	1.4	71	100.0
Se comunica dos a tres veces por semana	2	2.8	6	8.5	16	22.5	<b>42</b>	<b>59.2</b>	5	7.0	71	100.0
Se comunica mensualmente	17	23.9	<b>40</b>	<b>56.3</b>	8	11.3	4	5.6	2	2.8	71	100.0

Fuente:” Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla 4 relacionada a la dimensión frecuencia de comunicación se observa que el 40.8% de socias de estudio indican que algunas veces se comunican a diario con sus compañeras. 59.2% de mencionan que casi siempre se comunican dos a tres veces por semana, 56.3% casi nunca se comunican mensualmente con sus compañeras.

A partir de ello se difiere que las socias se comunican dos a tres veces por semana, por lo tanto, durante del desarrollo de actividades del comedor popular, cada socia cumple una función, responsabilidad en determinado día, turnándose durante la semana, ello conlleva a que se encuentren con más frecuencia, teniendo así una constante interacción, comunicación con sus compañeras. Sin embargo, si una de las socias no cumple la función que le corresponde, estaría dificultando el desarrollo y funcionamiento del comedor popular, siendo perjudicados como organización y los comensales. Por lo tanto, una constante y buena comunicación dentro del comedor popular facilitara un mejor desarrollo y funcionamiento, así poder alcanzar los objetivos.

Según Espinosa (2014) la comunicación en una organización, es un factor determinante para el éxito; una comunicación deficiente afecta las relaciones interpersonales y por ende el normal desarrollo. Es por ello que en gran medida las deficiencias de la comunicación se deben a malentendidos, entredichos, rumores, problemas de coordinación y suele ser extemporánea de parte sobre todo de quienes dirigen la organización, pudiéndose caracterizar como una comunicación conflictiva, en la que se pierde tiempo y energía en tratar de resolver esas deficiencias. Así mismo Ortiz (2018) la necesidad de mantener relaciones con los demás, es una de las características más importantes del hombre para lograr adaptarse dentro de la sociedad y mantener un clima de confianza. Es por ello que las personas operan en interacción social a través de una serie de contactos continuos y recíprocos (p. 11).

**Tabla 5. Trabajo en equipo de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Trabajo en Equipo	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Participación de manera activa en trabajos en equipo	-	-	29	40.8	<b>38</b>	<b>53.5</b>	3	4.2	1	1.4	71	100.0
Asignación de roles cumplen con responsabilidad	24	33.8	<b>33</b>	<b>46.5</b>	7	9.9	5	7.0	2	2.8	71	100.0

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 5 se observa los resultados de la dimensión trabajo en equipo manifiestan el 53.5% de la población de estudio indican que algunas veces participan de manera activa en los trabajos en equipo, el 46.5% de la población muestra mencionan que casi nunca cumplen con responsabilidad los roles asignados.

De los resultados obtenidos del párrafo anterior las socias manifiestan que algunas veces participan en los trabajos en equipo debido a que durante el desarrollo de las actividades del comedor popular se evidencia la deficiente comunicación entre las socias, con diferentes ideas, pensamientos, su forma de ser, intereses propios, no llegando a un acuerdo mutuo durante las actividades del comedor a nivel grupal, así como el recojo de alimentos que el programa realiza trimestralmente, preparación de alimentos, atención a comensales, entre otros, teniendo como resultado malos entendidos durante el desarrollo grupal, puesto que los roles que se les asignan, en ocasiones son ocupados por algún familiar. Entonces las socias continuamente demuestran desunión en las actividades que realizan en equipo. Sin embargo, para el buen funcionamiento del trabajo en equipo tiene que encontrarse interactuando constantemente con una comunicación eficaz.

Estos resultados son corroborados por Espinosa (2014) aún no se revaloran los equipos de trabajo, donde se prefiere el individualismo laboral, en lugar de centrarse en los procesos para alcanzar logros y metas. Según Colque (2017) el trabajo en equipo representa una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados. Es un trabajo muy ventajoso: permite aprender de los demás e intercambiar información, desarrolla la iniciativa, toma de decisiones, creatividad, dominio y saber escuchar, al compartir las personas se motivan; la comunicación es gratificante y termina muchas veces en la amistad, se mejora el método de trabajo y finalmente se obtiene mejores resultados. Por otro lado, Beltrán (2017) la unión hace que los equipos sean constantes y sólidos, que facilitan la buena marcha de las organizaciones.

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis específica 2

La frecuencia de comunicación se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

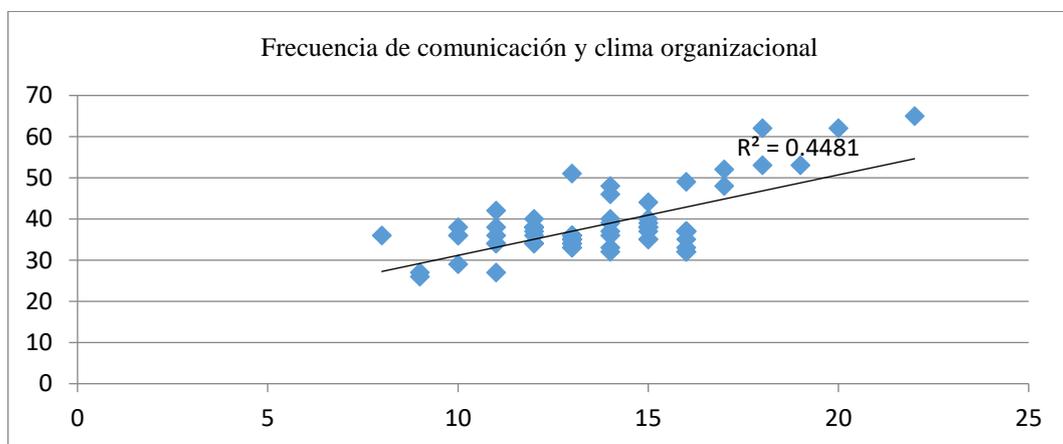
**Tabla 6. Correlación entre frecuencia de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Variable	Estadísticos	Frecuencia de comunicación	Clima organizacional
Frecuencia de comunicación	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	71	71
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,669**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	71	71

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

**Fuente:** Elaborado por la investigadora, 2019 IBM SPSS.

En la tabla 6, los resultados según SPSS, nos indica la prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,669 \*\* con un nivel de significancia de 0.000 inferior al parámetro 5% ( $p=0,05$ ), el cual se determina que existe una correlación alta entre la dimensión de frecuencia de comunicación y clima organizacional; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que la frecuencia de comunicación se relacionan de manera directa con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018.



**Figura 2.** Correlación entre frecuencia de comunicación y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018

#### 4.3. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Describir cómo las formas de liderazgo se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares, 2018

**Tabla 7. Formas de liderazgo de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Forma de Liderazgo	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Autoritarismo en la junta directiva	15	21.1	<b>49</b>	<b>69.0</b>	1	1.4	4	5.6	2	2.8	71	100.0
Se toma en cuenta las opiniones de las socias	-	-	16	22.5	<b>48</b>	<b>67.6</b>	7	9.9	-	-	71	100.0
La junta directiva cumple sus funciones	13	18.3	<b>51</b>	<b>71.8</b>	1	1.4	4	5.6	2	2.8	71	100.0

Fuente: "Elaborado por el equipo de trabajo".

En la tabla 7 relacionada a la dimensión formas de liderazgo se infiere que: de la población muestra el 69.0% casi nunca, hay autoritarismo en la junta directiva, el 67.6% algunas veces, se toman en cuenta las opiniones, el 71.8% casi nunca, la junta directiva cumple sus funciones con responsabilidad.

De la tabla observamos que las socias de los comedores populares consideran que la junta directiva no cumple sus funciones con responsabilidad, demostrando un liderazgo permisivo, puesto que la junta directiva tiene intereses propios, dejando de lado las funciones que le corresponden, teniendo como resultado que las socias también asuman responsabilidades de su interés, sin tener una exigencia de la junta directiva. Por tanto, cada socia asigna sus funciones o responsabilidades convenientes generando discusiones, faltando a las reglas que establecen ellas mismas, perjudicando al desarrollo y



funcionamiento del comedor. La junta directiva un elemento clave para una buena organización, dirección y control dentro de la organización.

A partir de los hallazgos citados Córdova (2010) el incumplimiento de funciones de los directivos por desconocimiento de sus funciones o por inexperiencia ya que ocupan cargos por primera vez, limitaciones de tiempo disponible, prohibiciones de los espacios para que puedan participar, la ambición o la permanencia en el cargo directivo atenta también contra las relaciones interpersonales adecuadas conllevando así a vivir un clima de antipatía y desconfianza y entre otros factores ocasionan conflictos. Al igual que Mori (2017) en los comités no hay liderazgo es por ello que las funciones y actividades lo realizan ambiguamente por lo mismo que todas no apoyan entonces se le acumulan las tareas a los que si lo hacen generando en la mayoría de casos de incomodidad en las beneficiarias. También Caceda (2013) consideramos también que las relaciones interpersonales que se presentan entre las socias del comedor Paz y Esperanza y la junta directiva no se respetan las decisiones o reglas que el comedor tiene como institución.

Según Espinosa (2014) el liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana. Es esencial para el análisis del clima laboral, ya que contribuye a fomentar relaciones de confianza y un clima de respeto, trabajo en equipo, reducción de conflictos, una mayor productividad y una mayor motivación.

**Tabla 8. Motivación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Motivación	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Me siento motivada por pertenecer al comedor popular	1	1.4	22	31.0	<b>46</b>	<b>64.8</b>	2	2.8	-	-	71	100.0
Reconocimiento por el trabajo bien hecho	7	9.9	<b>52</b>	<b>73.2</b>	3	4.2	7	9.9	2	2.8	71	100.0
Me identifico con las actividades del comedor popular	2	2.8	14	19.7	<b>51</b>	<b>71.8</b>	3	4.2	1	1.4	71	100.0

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 8 relacionada a la dimensión motivación se observa que: de la población muestra el 64.8% algunas veces se sienten motivadas por pertenecer al comedor popular, el 73.2% casi nunca reconocen por el trabajo bien hecho, el 71.8% de la población muestra manifiestan que algunas veces se identifican con las actividades del comedor popular.

De los resultados obtenidos, las socias de los comedores populares indican que no hay un reconocimiento por el trabajo bien hecho, no sintiéndose motivadas por pertenecer al comedor, la deficiente organización entre las socias, para que puedan llegar a acuerdos sobre los reconocimientos para aquellas socias que sean responsables y cumplan con sus funciones adecuadamente, así puedan incentivarse y estar más motivadas por pertenecer al comedor popular, mejorando en las funciones que realicen cada día, y así poder tener un mejor desarrollo en las actividades. Por lo tanto, dentro del comedor popular deben de adoptar reconocimientos, para destacar el esfuerzo de las socias y mejorar su desenvolvimiento.



Estos resultados son corroborados por los resultados de la investigación de Espinosa (2014) en relación al reconocimiento, que en pocas oportunidades se resalta y reconoce un desempeño sobresaliente del personal. También Mori (2017) el clima organizacional en los comités no es bueno porque la desmotivación que hay de las beneficiarias por constantes conflictos hace que haya deserción de beneficiarias en las reuniones.

Según Peña (2013) el capital humano es la base de las organizaciones para alcanzar los objetivos propuestos; por tanto, la motivación de los integrantes, es un aspecto que ocupa a los directivos de las organizaciones, para incrementar el desempeño, interés de su equipo de trabajo y así lograr un clima organizacional satisfactorio (citado por Beltrán, 2017). Se considera fundamental los miembros de la organización siendo un eje central, fomentando una acción participativa entre las socias, desde sus diferentes roles dentro del comedor popular, por ello es importante incentivar a las socias, con el objetivo de contribuir al desarrollo del comedor.

#### **4.3.1. Prueba de hipótesis específica 3**

Las formas de liderazgo se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

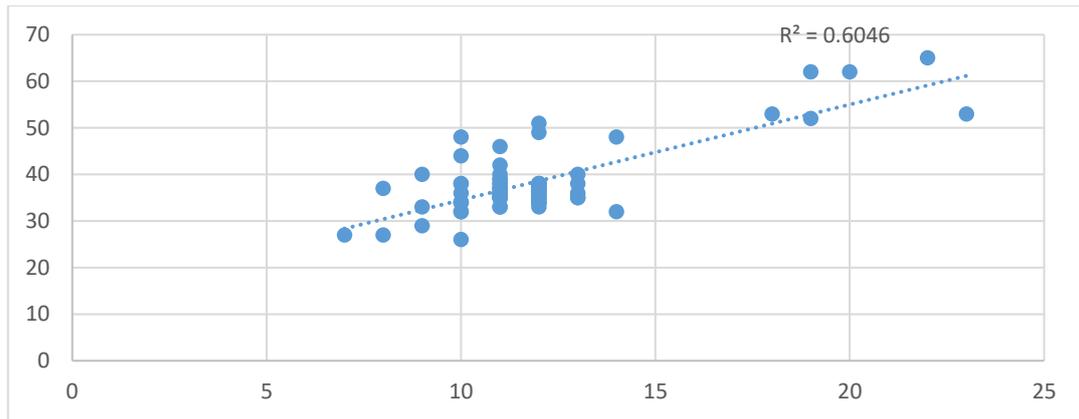
**Tabla 9. Correlación entre formas de liderazgo y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Variable	Estadísticos	Formas de liderazgo	Clima organizacional
Formas de liderazgo	Correlación de Pearson	1	,778**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	71	71
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,778**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	71	71

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

**Fuente:** Elaborado por la investigadora, 2019 IBM SPSS.

En la tabla 9, los resultados según SPSS, nos indica la prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,778\*\* con un nivel de significancia de 0.000 inferior al parámetro 5% ( $p=0,05$ ), el cual se determina que existe una correlación alta entre la dimensión de formas de liderazgo y clima organizacional; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que las formas de liderazgo se relacionan de manera directa con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018.



**Figura 3.** Correlación entre formas de liderazgo y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

#### 4.4. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.

##### **Prueba de hipótesis general**

Las relaciones interpersonales se relacionan directa y significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018

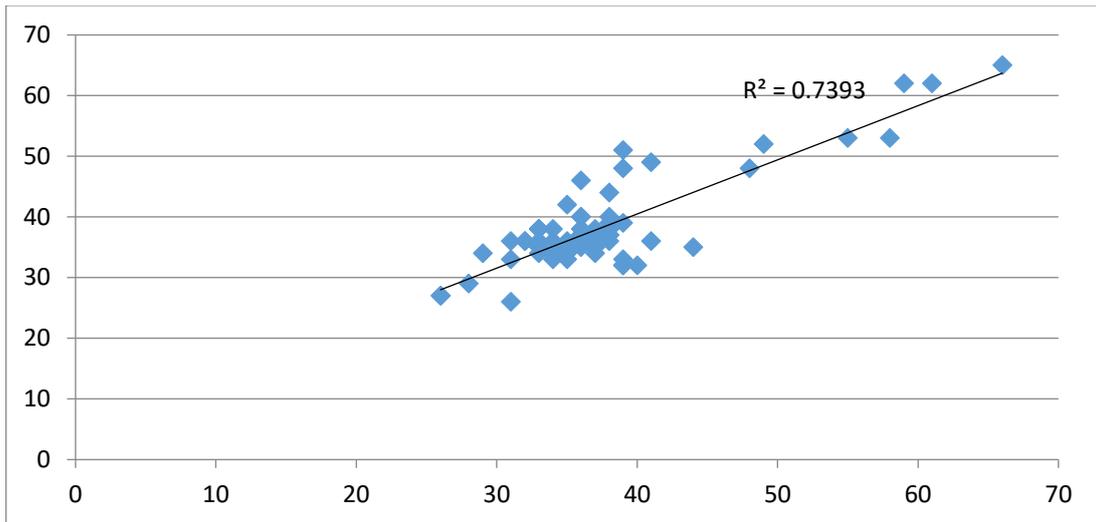
**Tabla 10. Correlación entre relaciones interpersonales y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.**

Variable	Estadísticos	Relaciones interpersonales	Clima organizacional
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	71	71
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	71	71

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

**Fuente:** Elaborado por la investigadora, 2019 IBM SPSS.

En la tabla 10, los resultados según SPSS, nos indica la prueba de correlación de Pearson, muestra un valor de 0,860\*\* con un nivel de significancia de 0.000 inferior al parámetro 5% ( $p=0,05$ ), el cual se determina que existe una correlación alta entre la variable relaciones interpersonales y clima organizacional; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna afirmando que las relaciones interpersonales se relacionan de manera directa con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno- 2018.



**Figura 4.** Correlación entre relaciones interpersonales y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, 2018.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Relaciones interpersonales se relaciona significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, mantiene correlación de Pearson de 0,860\*\* lo que significa que existe una correlación alta.

**SEGUNDA:** El estilo de comunicación agresiva se relaciona significativamente con la regulación de conflictos de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, mantiene una correlación de Pearson de  $r = 0,736^{**}$ , lo que significa que hay una correlación alta. Se demuestra en la tabla 1, donde el 80.3% las socias casi siempre levantan el tono de voz para defender sus ideas, opiniones, sin respetar a los demás. También el 85.9% indican que casi nunca, resuelven adecuadamente los problemas dentro de la organización, se evidencia en la tabla 2.

**TERCERA:** La frecuencia de comunicación se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, mantiene una correlación de Pearson de  $r = 0,669^{**}$ , lo que significa que existe una correlación alta. Se demuestra en la tabla 4, el 59.2% las socias se comunican dos a tres veces por semana con las socias. También el 53.5% manifiestan que algunas veces participan de manera activa en los trabajos en equipo, como se observa en la tabla 5.

**CUARTA:** Las formas de liderazgo se relacionan significativamente con la motivación de las socias de los comedores populares del distrito de Puno, mantiene una correlación de Pearson de  $r = 0,778^{**}$ , lo que significa que existe una correlación alta. Se demuestra en la tabla 7, el 71.8% las socias consideran que casi nunca la junta directiva cumple sus



funciones con responsabilidad. así mismo, el 73.2% indican que casi nunca reconocen por el trabajo bien hecho, se evidencia en la tabla 8.



## VI. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Provincial de Puno, a través del programa de complementación alimentaria, establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas, que permitan el desarrollo de capacidades y habilidades de las socias.
2. Al Programa de Complementación Alimentaria, es necesario que promueva y fomente la realización de talleres de capacitación dirigido a las socias para fortalecer sus capacidades, así mismo los programas deben de ser elaborados de acuerdo a las necesidades. donde puedan expresarse libremente, contribuyendo a su desarrollo personal, a partir de ello mejorar las relaciones interpersonales dentro del comedor popular.
3. A la Facultad de Trabajo Social profundizar las investigaciones en estas temáticas, considerando que el desarrollo humano es producto de la interacción. Así mismo desde las Practicas preprofesionales a través de la intervención profesional desarrollar acciones estratégicas dirigidos a Organizaciones Sociales de Base, promoviendo el desarrollo y empoderamiento de la mujer.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, A., & Chambi, R. (2017). *Relaciones interpersonales y su influencia en el desarrollo del liderazgo de las socias del Programa de complementación alimentaria (PCA) de la provincia de puno-2017*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5938/Apaza\\_Mendoza\\_Amelia\\_Candelaria\\_Chambi\\_Condori\\_Rosmeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5938/Apaza_Mendoza_Amelia_Candelaria_Chambi_Condori_Rosmeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 15 de agosto del 2018.
- Arce, G. & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*. Tesis de Pregrado Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari. Recuperado de: [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Baguer, I., Castillo, I. & Duda, J. (2009). *Apoyo a la Autonomía, Satisfacción de las Necesidades, Motivación y Bienestar en deportistas de competición: Un análisis de la Teoría de la Autodeterminación*. Revista de Psicología del Deporte, 17(1), 123-139. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235119246002.pdf> de fecha 5 de julio del 2019.
- Beiza, A. (2012). *Las Relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el Clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos II"*. Tesis Posgrado. Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf> de fecha 17 de abril del 2019.



- Beltran, D. (2017). *Caracterización del clima organizacional de las empresas tecnificadas de ganadería de leche de la provincia del Tundama en el departamento de Boyacá*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/58363/1/51729022.2017.pdf> de fecha 28 de marzo del 2019.
- Benites, K & Tigua, J. (2016). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Tesis Pregrado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1488/1/T-ULVR-1495.pdf> de fecha 15 de agosto del 2018.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Universidad Rafael Landívar- Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf> de fecha 17 de julio del 2019.
- Caceda, E. (2013). *Las deficientes participaciones de las socias del comedor "Paz y Esperanza" del asentamiento humano Los jardines, Distrito del Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4119/C%C3%81CEDA%20QUIROZ%20ESTEFANY%20LIZET%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y> de fecha 6 de julio del 2018.
- Carrasco, D. (2009). *Metodología de la investigación científica* (2ª. ed.). Lima: Editorial San Marcos.



- Chacon, V. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf> de fecha 14 de octubre del 2018.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cieza, L. (2019). *Relaciones interpersonales y liderazgo de las socias del club de madres “Estrellita de Jesús” – Sector Rio seco – distrito el Porvenir*: 2018. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14785/CIEZA%20SIFUENTES%20LIZETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colque, A. (2017). *Percepción del clima organizacional en profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas de los hospitales Manuel Núñez Butrón Puno y Carlos Monje Medrano Juliaca, 2015*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5433/Colque\\_Ito\\_Anita\\_Luzbetty.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5433/Colque_Ito_Anita_Luzbetty.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Contreras, C., & Hernández E. (2011). *Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional*. Nova Scientia, 3 (6), 158-179. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203318388009> de fecha 14 de noviembre del 2018.
- Cordova, A. (2018) *Las Relaciones Humanas en la E. P. de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho – 2018*. Tesis pregrado. Huacho-Perú. Recuperado de:



<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3223/Alessandra%20Soledad%20CORDOVA%20CAHUAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cordova, A. (2010). *La influencia de las inadecuadas relaciones interpersonales en la participación de las socias del Club de Madres Virgen María – sector Florencia de Mora*”. Tesis Pregrado. Junín, Perú.

Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez garzón*. Tesis Pregrado. Cartagena – Colombia. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3> de fecha 15 de abril del 2019.

Fonseca, M. (2013). *Comunicación oral: fundamentos y práctica estratégica* (2da Edición). México.

Garcés, P. (2013). *La comunicación en colectividades*. (2da edición). Medellín: Sello Editorial Universidad de Medellín.

Girbau, D. (2014). *Psicología de la comunicación*. (1a Ed.). Barcelona: Planeta S. A. Recuperado de: <https://bloglibros.universia.es/wp-content/uploads/9788434418554-1.pdf> de fecha 5 de julio de 2019.

Gonzales, J. (2012). *Relaciones Interpersonales y Conducta Humana*. Manual moderno. México: Editorial Moreno.

Gutiérrez, G. (2017). *Familia y las relaciones interpersonales de los alumnos de 4to y 5to grado de la I.E.S. San Andrés del distrito de Checa de la provincia de canas del departamento de Cusco 2016*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú. Recuperado de



[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5975/Gutierrez\\_Roque\\_Gertrudes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5975/Gutierrez_Roque_Gertrudes.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 25 d enero del 2020.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5a Ed.). México: Mc GRAW-HILL.

Herrera, F., Ramírez, M., Roa, J., & Herrera, I. (2004). *Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales*. Revista Iberoamericana de Educación, Sección de Investigación, N° 37/2. España. Recuperado de: <http://www.rieoei.org/investigación/625Herrera>. PDF 5 de julio del 2019.

Huallpa, G. (2018). *Clima familiar y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes de la Institución educativa secundaria San Juan Bosco Salcedo – Puno 2017*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7808/Huallpa\\_Vargas\\_Georgina\\_Vizcarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7808/Huallpa_Vargas_Georgina_Vizcarda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huamán, V. & Solano, R. (2016). *Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la Corporación Aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa, 2015*. tesis Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3707/Cchupuv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, M. (2016). *Enfoque humanístico de la administración*. Caracas, Venezuela. Recuperado de: <http://umc.edu.ve/mjaramillo/Unidades/Unidad%20III/Guia/Guia.pdf>

Linares, R. (2017). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mibanco agencia Puno, 2015*. Tesis Pregrado. Univesidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:



[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7933/Linares\\_Condori\\_Rosa\\_Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7933/Linares_Condori_Rosa_Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 14 de mayo 2020.

López, S., Domínguez, M. & Machado, I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo*". Tesis de Posgrado. Universidad Cristiana de Panamá. Recuperado de: <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf> de fecha 14 de julio del 2018.

Luque, S. (2018). *Influencia del liderazgo en la Gobernabilidad de los Centros Poblados del distrito de Huancané – región Puno, año - 2017*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6682/CCDlumesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Melo, R. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del área de seguridad, guardianía y limpieza de la UNA Puno 2017*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo\\_Zamata\\_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7952/Melo_Zamata_Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 27 de noviembre del 2019.

Micha, M. (2014). *Aplicación de un programa de juegos dramáticos para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del Sexto grado*. Escuela de Postgrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/985/1/MAYANGA\\_JULISSA\\_PROGRAMA\\_JUEGOS\\_DRAM%  
c3%81TICOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/985/1/MAYANGA_JULISSA_PROGRAMA_JUEGOS_DRAM%c3%81TICOS.pdf) de fecha 21 de mayo del 2019.



- Mori, L. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres de los comités de vaso de leche en la Municipalidad distrital de Guadalupe, provincia de Pacasmayo: 2015*". Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8431/MORI%20GONZALEZ%20LILIAN%20GERALDINE%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MPP (2018). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Recuperado de: <http://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/ley%20organica%20de%20municipalidades/leymunis.pdf>
- MPP (2018) Programa de complementación alimentaria. Informe de gestión anual 2018.
- MPP (2018). *Manual de Organización y Funciones*. Recuperado de: <http://www.munipuno.gob.pe/descargas/transparencia/Informacion%20Legal/MOF/MOF>.
- Oha, I. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional de Apurimac, Abancay – 2013*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5728/Oha\\_Holguin\\_Ivonne\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5728/Oha_Holguin_Ivonne_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Ortiz, G. (2018). *Relaciones interpersonales y su influencia en el proceso de rehabilitación de los internos de máxima peligrosidad del Establecimiento Penitenciario Puno – 2017*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5938/Apaza\\_Mendoza\\_A](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5938/Apaza_Mendoza_A)



melia\_Candelaria\_Chambi\_Condori\_Rosmeri.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
de fecha 15 de agosto del 2018.

Portilla, E. (2013). *Los comedores populares de Lima como espacios de negociación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5201/PORTILLA\\_SALAZAR\\_ELSA\\_LILIANA\\_COMEDORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5201/PORTILLA_SALAZAR_ELSA_LILIANA_COMEDORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, E. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios SEDAJULIACA Sociedad Anónima - Juliaca 2016*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5605/Ramos\\_Paricahua\\_Elsa\\_Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5605/Ramos_Paricahua_Elsa_Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15 Ed, Pearson educación.

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista EAN, 82, pp.179-200. Universidad de Artemisa. Cuba. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>.

Sánchez, G. (2015). *Regulación de conflictos*. El enfoque de UNASUR en la intervención de Pando. 1ª. Ed. Ciudad autónoma de Buenos Aires. Teseo Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de:  
<https://www.teseopress.com/regulaciondeconflictos/>

Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*, Revista Cubana de Salud Pública, vol. 39 núm. (2), 385-393. Recuperado de:



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S08643466201300020001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08643466201300020001)

7 de fecha 25 de agosto del 2018.

Siancas, M. (2017). *Familia y las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de las mujeres trabajadoras administrativas de la Universidad Nacional de Moquegua 2016*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5291/Siancas\\_Quellon\\_Maria\\_Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5291/Siancas_Quellon_Maria_Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 10 de noviembre del 2018.

Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*, Madrid, España, Editorial Alba.

Tamayo, R. (2018). *La ansiedad frente a las habilidades sociales y relaciones interpersonales en estudiantes de Primer Año de Bachillerato de una Institución Educativa del Canton Alausi, Provincia de Chimborazo*. Universidad Técnica Particular de Loja, Riobamba.

Uscamayta, V. (2015). *La autoestima y las relaciones interpersonales de los estudiantes del tercer año de educación secundaria de la Institución Educativa “Nuestra Señora de Lourdes” Miguel Grau. Distrito de Paucarpata. Arequipa*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del San Agustín, Arequipa. Recuperado de: <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4555/EDusbov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vázquez, F. (2010). *Psicología del comportamiento colectivo*. Universidad Oberta de Catalunya. Barcelona.

Velasquez, R. (2010). *Las relaciones interpersonales*. Catalonia-España, Editorial: Cambrican.

Vidangos, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa Empresa Individual de Responsabilidad Limitada–Puno periodo 2016*. Tesis de



Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4472/Vidangos\\_Cruz\\_Carlos\\_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4472/Vidangos_Cruz_Carlos_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 9 de setiembre del 2018.

Zaraza, Y. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016*. Tesis de Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza\\_Colque\\_Yanet\\_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza_Colque_Yanet_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y) de fecha 27 de noviembre del 2019.



## ANEXOS



## UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

### FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

#### CUESTIONARIO

Estimada Sra., rogamos que responda a las preguntas que a continuación solicitamos, respuestas que serán analizadas para responder a nuestra investigación con el objetivo de conocer cómo se dan las Relaciones Interpersonales y clima organizacional de su comedor popular. Su colaboración es esencial y muy importante, anticipadamente le agradecemos por el tiempo que nos ha prestado y que pase un buen día.

Nombre del comedor popular: .....

#### RELACIONES INTERPERSONALES

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### Dimensiones:

#### Estilos de comunicación

Indicadores	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1. Levanto el tono de voz para defender mis ideas, opiniones, sin respetar a los demás.					
2. Expreso mis ideas sin medir las consecuencias que tendrá el mensaje en los demás.					
3. Considero que comprendo lo que sienten y piensan los demás.					



4. Expreso mis opiniones en las reuniones, sin afectar en forma negativa a los demás.					
5. Deja que las demás socias del comedor decidan por usted.					

### Frecuencia de comunicación

Indicadores	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
6. Me comunico a diario con las socias del comedor.					
7. Me comunico dos a tres veces por semana con las socias del comedor.					
8. Me comunico una vez a la semana con las socias del comedor.					
9. Me comunico cada dos semanas con las socias del comedor.					
10. Me comunico mensualmente con las socias del comedor.					

### Formas de liderazgo

Indicadores	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
11. Considera que hay autoritarismo en la junta directiva					
12. La junta directiva toma las decisiones del comedor popular					
13. Durante las reuniones, se toma en cuenta las opiniones de las socias					
14. La junta directiva cumple sus funciones con responsabilidad					
15. Las socias <b>asignan</b> sus funciones por cuenta propia.					



## CLIMA ORGANIZACIONAL

### Dimensiones

#### Regulación de conflictos

Indicadores	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
16. La toma de decisiones se da en el momento adecuado					
17. Las socias participan en la toma de decisiones					
18. Considero que existen problemas dentro del comedor popular					
19. Se resuelve adecuadamente los problemas a través del dialogo					
20. Su actitud es positiva cuando existe conflictos dentro del comedor popular					

#### Trabajo en equipo

Indicadores	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
21. Las socias participan de manera activa en trabajos en equipo					
22. Existe unión en los equipos de trabajo					
23. Existe una buena comunicación en los trabajos en equipo.					
24. Los roles asignados se cumplen con responsabilidad					
25. En la asignación de roles se considera las habilidades y capacidades de las socias					



## Motivación

<b>Indicadores</b>	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
26. La junta directiva se preocupa por un mejor desarrollo del comedor					
27. Me siento motivada por pertenecer al comedor popular					
28. Existe algún reconocimiento por el trabajo bien hecho					
29. La junta directiva reconoce la labor que realizo					
30. Me siento identificada con las actividades del comedor popular					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS SOCIAS DE LOS COMEDORES POPULARES DEL DISTRITO DE PUNO – 2018

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Pregunta general:</b></p> <p>¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?</p> <p><b>Pregunta específica</b></p> <p>¿En qué medida los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno?</p> <p>-¿En qué medida la frecuencia de comunicación se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?</p> <p>-¿En qué medida las formas de liderazgo se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>- Los estilos de comunicación se relacionan significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno - 2018</p> <p>- La frecuencia de comunicación se relaciona significativamente con clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno – 2018.</p> <p>- Las formas de liderazgo se relaciona significativamente con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del Distrito de Puno – 2018.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Identificar cómo los estilos de comunicación se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito Puno - 2018.</p> <p>- Comprobar como la frecuencia de comunicación se relaciona con el clima organizacional de las socias de los comedores populares - 2018.</p> <p>- Describir cómo las formas de liderazgo se relacionan con el clima organizacional de las socias de los comedores populares. - 2018</p>	<p>Estilos de comunicación</p> <p>Frecuencia de comunicación</p> <p>Formas de liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Regulación de conflictos</p>	<p>-Asertiva -Agresiva -Pasiva</p> <p>-Diario -Semanal -Mensual</p> <p>-Autocrático autoritario -Democrático -Laissez –faire o permisivo</p> <p>-Motivación individual -Reconocimiento de pertenencia</p> <p>- Participación en el trabajo en equipo -Roles asignados</p> <p>-Toma de decisiones Resolución de problemas</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <p>Clima organizacional</p>