



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

### ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**“COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LOS USUARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL  
CENTRO POBLADO DE ESCALLANI-CAPACHICA, 2019”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. YUDY CHUQUICALLATA QUISPE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*A mi padre y hermano, quien siempre está en mis pensamientos y guía mi camino desde el cielo, porque han sido mi padre, amigos y grandes maestros en mi vida, gracias por los consejos que me brindaron.*

*A mi madre Gregoria Quispe Puma, por su apoyo incondicional, quien es el motor y motivo de mi vida, quien estuvo siempre conmigo, y por todos los consejos que permitieron encaminar mi formación profesional satisfactoriamente.*

*A mis hermanos Rosa, Gabino, Fredy y Huber quienes fueron mis razones para no rendirme ante todas las adversidades que se han presentado a lo largo de mi camino.*

***¡a todos ustedes les dedico este logro!***

***YUDY CHUQUICALLATA QUISPE***



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Facultad de Trabajo Social, Escuela Profesional de Trabajo Social y a su plana de docentes por su ardua labor de enseñanza, que ha contribuido a mí formación profesional.*

*A la directora y asesora de la investigación; T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani, quien, con su amplia experiencia y trayectoria en el ejercicio profesional, dio una valiosa contribución en la concreción de este trabajo de investigación.*

*A los miembros del jurado, Dra. Bestsabe Aurora Llerena Zea, Dra. Martha Rosario Palomino Coila, Mg. Yolanda Pari Ccama, quienes en forma desprendida y con su excelente capacidad, conocimiento y observaciones, aportaron a la presente investigación.*

*A la Municipalidad Distrital de Capachica, por permitirme acceder a la documentación para obtener datos que contribuyeron al desarrollo del trabajo de investigación y a la experiencia profesional.*

***¡a todos ustedes les dedico este logro!***

***YUDY CHUQUICALLATA QUISPE***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**INDICE DE CUADROS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE ACRÓNIMO**

**RESUMEN ..... 10**

**ABSTRACT..... 11**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 14**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 17**

1.2.1. Pregunta general ..... 17

1.2.2. Preguntas específicas..... 17

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.3.1. Hipótesis general ..... 18

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 18

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 18**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 19**

1.5.1. Objetivo general ..... 19

1.5.2. Objetivos específicos..... 19

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN ..... 20**



|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....                         | 20        |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales.....                               | 20        |
| 2.1.3. Antecedentes locales .....                                 | 23        |
| <b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>                                    | <b>23</b> |
| 2.2.1. Comunicación interna.....                                  | 23        |
| 2.2.2. Clima organizacional.....                                  | 31        |
| <b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>                                | <b>37</b> |
| <b>CAPÍTULO III</b>   |           |
| <b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>                                       |           |
| <b>3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....</b>                         | <b>39</b> |
| <b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>                           | <b>39</b> |
| <b>3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>                       | <b>39</b> |
| <b>3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>                         | <b>39</b> |
| <b>3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....</b>                            | <b>40</b> |
| <b>3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>                             | <b>40</b> |
| 3.6.1. Población .....  | 40        |
| 3.6.2. Muestra.....   | 40        |
| <b>3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....</b>                         | <b>41</b> |
| 3.7.1. Técnicas.....  | 41        |
| 3.7.2. Instrumentos .....   | 41        |
| <b>3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN..</b> | <b>42</b> |
| <b>3.9. DISEÑOS ESTADÍSTICOS PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS.....</b> | <b>42</b> |
| <b>3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>              | <b>43</b> |
| <b>3.11. CONFIABILIDAD .....</b>                                  | <b>43</b> |



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 01..</b> | <b>45</b> |
| .....  |           |
| 4.1.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:.....         | 48        |
| <b>4.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02..</b> | <b>49</b> |
| .....  |           |
| 4.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2.....          | 52        |
| <b>4.3. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS GENERAL.....</b>       | <b>53</b> |
| <b>4.4. RESULTADOS PARA LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA .....</b>     | <b>56</b> |
| <b>4.5. RESULTADOS PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>     | <b>61</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>67</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>                                       | <b>69</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS.....</b>   | <b>70</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>75</b> |

**ÁREA :** Familias: Realidades, cambio y dinámica de intervención

**TEMA :** Comunicación y clima organizacional

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 30 de junio de2022**



## INDICE DE CUADROS

|  |    |
|--|----|
| <b>Cuadro 1:</b> Tipos de comunicación interna.....                                  | 27 |
| <b>Cuadro 2:</b> Prueba de hipótesis .....   | 42 |
| <b>Cuadro 3:</b> Estadística de fiabilidad de la variable comunicación interna ..... | 44 |
| <b>Cuadro 4:</b> Estadística de fiabilidad de la variable clima organizacional.....  | 44 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |   |    |
|-----------------|---|----|
| <b>Tabla 1</b>  | Comunicación formal y su influencia en la cooperación de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.             | 45 |
| <b>Tabla 2</b>  | Comunicación formal y su influencia en la cooperación de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.             | 48 |
| <b>Tabla 3</b>  | La comunicación informal y su influencia en el conflicto de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.          | 49 |
| <b>Tabla 4</b>  | La comunicación informal y su influencia en el conflicto de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.          | 52 |
| <b>Tabla 5</b>  | Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani - Capachica, 2019. | 53 |
| <b>Tabla 6</b>  | Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani - Capachica, 2019. | 55 |
| <b>Tabla 7</b>  | Comunicación interna.   | 56 |
| <b>Tabla 8</b>  | Dimensión comunicación formal.  | 58 |
| <b>Tabla 9</b>  | Dimensión comunicación informal.  | 60 |
| <b>Tabla 10</b> | Variable dependiente clima organizacional.  | 61 |
| <b>Tabla 11</b> | Dimensión cooperación.  | 63 |
| <b>Tabla 12</b> | Dimensión conflicto.  | 65 |





## ÍNDICE DE ACRÓNIMO

|               |   |                                |
|---------------|---|--------------------------------|
| <b>Ha</b>     | : | Hipótesis alterna              |
| <b>Ho</b>     | : | Hipótesis nula                 |
| <b>XC</b>     | : | Chi-Calculada                  |
| <b>XT</b>     | : | Chi-Tabulada                   |
| <b>SPSS</b>   | : | Statistics Standard Edition 26 |
| <b>P.V.L.</b> | : | Programa Vaso de Leche         |



## RESUMEN

La investigación titulada “Comunicación interna y clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del Centro Poblado de Escallani-Capachica, 2019”. tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional, se planteó como hipótesis general que la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del programa vaso de leche del Centro Poblado de Escallani-Capachica. La metodología del estudio se enmarcó en el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptivo-causal con un diseño no experimental. La técnica que se utilizó durante la investigación fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, con un tipo de muestreo no probabilístico-intencional de 87 usuarios. Los datos recopilados fueron procesados mediante el programa SPSS versión 26. Los resultados alcanzados en la investigación demostraron que para el objetivo general se determinó que el 25% de los encuestados señalaron que la comunicación interna es raramente; a su vez el clima organizacional es frecuentemente, porque solo el 1% menciona que la comunicación interna es muy frecuentemente por lo tanto el clima organizacional es ocasionalmente. Para el objetivo específico 1, se evidenció una prueba de hipótesis Chi – cuadrada de Pearson es decir la  $\chi^2 = 11,885a \geq XT^2 = 11,143$  estos resultados indican que la comunicación formal influye significativamente en el clima organizacional. Y para el objetivo específico 2, se mostró que, la prueba de hipótesis Chi – cuadrada de Pearson es decir la  $\chi^2 = 18,256a \geq XT^2 = 11,143$  donde la comunicación informal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del programa vaso de leche, Finalmente, se concluyó que la comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional.

**Palabras claves:** Comunicación interna, clima organizacional, informal, formal.



## ABSTRACT

The research entitled "Internal communication and organizational climate of the users of the Glass of Milk Program of the Escallani-Capachica Town Center, 2019". Its general objective was to determine the influence of internal communication on the organizational climate, it was raised as a general hypothesis that internal communication significantly influences the organizational climate of the users of the glass of milk program of the Escallani-Capachica Population Center. The methodology of the study was framed in the quantitative approach, the type of research is descriptive-causal with a non-experimental design. The technique used during the investigation was the survey and the questionnaire as a data collection instrument, with a type of non-probabilistic-intentional sampling of 87 users. The data collected was processed using the SPSS version 26 program. The investigation showed that for the general objective it was determined that the 25% of respondents noted that internal communication is rarely; in turn, the organizational climate is frequently, because only 1% mention that internal communication is very frequent, therefore the organizational climate is occasionally. For specific objective 1, a Pearson Chi-square hypothesis test was evidenced, that is,  $\chi^2 = 11,885a \geq \chi^2 = 11,143$ . These results indicate that formal communication significantly influences the organizational climate. And for specific objective 2, it was shown that Pearson's Chi-square hypothesis test, that is,  $\chi^2 = 18,256a \geq \chi^2 = 11,143$  where informal communication significantly influences the organizational climate of users of the glass program. milk, Finally, it was concluded that internal communication significantly influences the organizational climate.

**Keywords:** Internal communication, organizational climate, informal, formal.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones tuvieron cambios considerables y a su vez notables que han permitido descentralizar el manejo de la gestión del Estado, posibilitando la colaboración de la ciudadanía. Algunos de los cambios se han presentado en los programas sociales, como, por ejemplo, el de ofrecer una administración eficaz y eficiente. Esto se podrá comprobar en el Programa Social de Vaso de Leche que está a cargo de las Municipalidades Provinciales y Distritales.

La comunicación interna tiene que ser administrado consistentemente, es decir tiene que elaborarse con una previa programación. Para eso debe considerarse los objetivos y sobre todo los resultados que sean concretos y claros. La comunicación interna podría ser una herramienta coherente y estructural que ayude ser más efectivo y eficiente. (Charry, 2018).

Por otra parte, el clima organizacional se refiere al ambiente suscitado por las conductas de los trabajadores de una organización y estas se ven en las conductas, motivaciones que tienen para interactuar entre sí y que existen entre los miembros de una organización. Manosalvas *et al.* (2015).

En este contexto, el Programa Vaso de Leche es un programa social diseñado para proporcionar raciones diarias de alimentos a grupos vulnerables para ayudarlos a superar su inseguridad alimentaria. La acción del programa se lleva a cabo con el apoyo de la comunidad, con el propósito de mejorar su nivel nutricional, contribuyendo así a optimizar la condición de vida, pero algunas veces no se puede lograr debido a las inestables condiciones económicas. Asimismo, tiene que ser capaz de satisfacer sus



necesidades básicas. Puesto que es una característica importante del Programa Vaso de Leche que está vinculado a la gestión municipal y principalmente es gestionado por el comité de beneficiarios del mismo programa, este programa ha logrado importantes mejoras en el avance social, provocando un notorio lugar de desarrollo para la participación ciudadana y la formación de líderes, principalmente dentro del desplazamiento de este programa que lo conforman en gran mayoría mujeres. Pero la enorme expansión del plan en los últimos años no operó orgánicamente, por el contrario, se ha efectuado en un ambiente caracterizado por diversos funcionarios, a su vez cuentan con un marco normativo para atender las peticiones y necesidades de la población.

Finalmente, la presente investigación está estructurado por los siguientes capítulos: En el primer capítulo, se plantea la descripción del problema, la formulación del problema general y específicas, la hipótesis general y específicas, la justificación; y los objetivos, general y específicos que se proponen alcanzar con el desarrollo de dicha investigación.

El segundo capítulo, se muestra los antecedentes a nivel local, nacional e internacional, asimismo, el marco teórico donde se presentan bases teorías de la variable independiente que es comunicación interna y la variable dependiente que es el clima organizacional y por último el marco conceptual.

En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología, capítulo en el que se da a conocer la ubicación geográfica del estudio, el tipo, nivel, diseño y método de estudio, así como, la selección de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recojo de datos y el paquete estadístico para el procesamiento de la data.



El cuarto y último capítulo, se muestra los resultados de este estudio, discusión y análisis de las hipótesis. En conclusión, se describen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos como prueba del estudio efectuado.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente, el interés de las entidades sigue siendo vital y que perturba en la vida de los ciudadanos en lo personal, también está compareciente en toda la organización como elementos, factores y representantes en el que indican los lugares físicos, las tecnologías ya sea de comunicación e información; por esta razón las asociaciones de vaso de leche se vuelvan en lugares formales e informales para poder relacionarse; de igual forma muchas de las personas tienen capacidades que conlleven aspectos de intervención y creación; que son aspectos principales e importantes en la vida de muchas instituciones.

Por otra parte, la ausencia de formas comunicativas al interior de una entidad, la ausencia de canales, causa lentitud en los procedimientos y en las acciones a ejecutarse, así como se demoran en dar solución y brindar información sobre las políticas, todo esto previene el verdadero dialogo a un nivel interno. Por otro lado, son necesarios para que no se pierda la relación entre las acciones que se desarrollan dentro de la entidad lo que efectivamente está sucediendo dentro del entorno. (Pineda, 2020)

En el Centro Poblado de Escallani-Capachica, el programa vaso de leche se ve con el propósito de resolver el problema de los alimentos, este programa social se ejecuta, mayormente, en las zonas donde se presenta la extrema pobreza, ya que, al no atender estas necesidades de los niños con respecto a sus alimentos, se convierte en una deficiente calidad de vida de los habitantes. Por lo que, el actual trabajo de investigación es realizado, y además existe la importancia de poder determinar la influencia de la



comunicación y cómo este influye en el clima organizacional ya que se concibe como problema la deficiente organización que llevan las madres de familia del Programa Vaso de Leche.

Las beneficiarias del Programa Vaso de Leche tienden a ser desorganizadas sobre cualquier actividad que se realiza dentro del programa social, llevándolas al fracaso de las organizaciones de los comités, a la ruptura de uniones/controles que realizan y que el equilibrio social podría o no continuar; a causa de ello estas son afectadas en un principio por el abandono familiar (padre) y este problema se presenta, mayormente por factores del ingreso económico, la infidelidad; otro inconveniente es la falta de comunicación dentro del núcleo familiar, en relación con las madres. Al efectuarse un problema en los puntos ya antes mencionados (comunicación, cuidado entre conyugues, etc.) los beneficiarios del Programa Vaso de Leche, llegan a sentirse solas y tienen un gran estrés que viene desde el hogar y ello las limita en su participación, interés de la información etc.

El Programa Vaso de Leche tiene dos principales funciones: la primera es redistributiva, es decir se encarga de apoyar en la lucha para reducir la pobreza, buscan dar respaldo a personas que se verían obligados a convivir de un modo poco humana, la segunda es la lucha frente a la desnutrición de la población, entre ello se considera a las madres gestantes, niños de 0 a 5 años, y personas mayores de 65 años; es decir de la 3ra edad.

En el centro poblado de Escallani-Capachica, la comunicación interna es considerada como el ente principal para poder comunicarse. Por lo que se espera demostrar en este estudio, una comunicación eficaz, comunicación que influya proporcionar un buen clima organizacional para los usuarios del Programa Vaso de Leche



del centro poblado de Escallani-Capachica. En donde, los usuarios entrevistados manifestaron que la comunicación interna se encarga de motivarlos a todo el equipo en este caso a los usuarios que reciben el Programa de Vaso de Leche, estas opiniones e ideas son las que le dan vida al clima organizacional ya que cumple la función más considerable para la obtención de un clima favorable o desfavorable.

Asimismo, se observó que muchos usuarios del Programa Vaso de Leche tienen miedo de expresarse ante el público o manejar grupos de los comités. Es por eso que se han conformado grupos pequeños, en donde los integrantes son familia o personas que se consideran más cercanas a la propia familia, como por ejemplo existe mucha disconformidad de parte de la junta, escasa participación del colectivo, tienen miedo a hablar ante el público, falta de conocimiento sobre el programa y no remiten información oportuna, adecuada a sus compañeros, y a causa de ello muchas veces se pierden datos importantes. En consecuencia, la importancia de realizar la presente investigación es contribuir al conocimiento teórico respecto al trabajo del Programa Vaso de Leche, considerándose las variables de estudio mencionadas párrafos arriba. Asimismo, como profesional en Trabajo Social, debo reconocer que es nuestra responsabilidad contribuir con el conocimiento científico y este estudio permitirá generar algunas estrategias para mejorar la comunicación interna y por ende crear un clima organizacional óptimo para los Programas Vaso de Leche.

Además con esta investigación, conoceremos si las madres de familia del centro poblado Escallani del distrito de Capachica, si conocen las estrategias metodológicas pertinentes de la comunicación y cómo estas influyen en el clima organizacional; de no conocer estas estrategias, posiblemente exista un clima organizacional de incomodidad, así como una escasa participación del colectivo y a todo esto se suma la falta de





conocimiento sobre el programa; por lo tanto, con este estudio buscamos contribuir mediante el desarrollo de un plan de comunicación.

Los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, mantienen una comunicación pasiva ya que cuando ellos reciben informaciones o logran comunicarse en algunas ocasiones se informan de una forma no apropiada, es decir se dejan llevar por los chismes de sus compañeros y esto estaría ocasionando clima organizacional poco apropiado. Todo esto es debido a los diferentes cambios que se han suscitado en la sociedad. Pero también existe una gran preocupación en ellas por las inadecuadas comunicaciones que reciben perjudicando al logro de objetivos. Por ello surge la importancia de realizar este estudio en los usuarios del Programa Vaso de Leche.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

- a) ¿Cuál es la influencia de la comunicación formal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?
- b) ¿Cuál es la influencia de la comunicación informal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?



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

#### **1.3.1. Hipótesis general**

La comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- a) La comunicación formal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.
- b) La comunicación informal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.

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

En esta investigación su propósito general es determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, podríamos decir que el éxito de una entidad depende mucho cómo sus usuarios y participantes perciban el clima organizacional, tomando en cuenta que es la opinión de un grupo de personas que son parte de una entidad, en este caso los usuarios del Programa Vaso de Leche forman parte de una comunidad, institución y establecen distintas comunicaciones.

Asimismo, esta investigación permite desarrollar las teorías enfocadas a la comunicación interna, describiendo sus dimensiones e indicadores que ayudan a



fortalecer el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche, también con esta investigación me propongo a incentivar a los usuarios del mencionado programa para que reciban capacitaciones para mejorar su comunicación y obtengan un clima organizacional apropiado.

De igual forma los resultados de este estudio son de mucho aporte para fortalecer la gestión y administración de los programas alimenticios y en particular del Programa Vaso de Leche, ya que servirá para un cambio de las normas, acciones, medidas y programaciones de los programas y programas nutricionales que tienen la finalidad de mejorar el estado nutricional y fortalecer la calidad de vida del centro poblado de Escallani-Capachica.

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

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Encontrar la influencia de la comunicación formal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.
- b) Encontrar la influencia de la comunicación informal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Mora (2017) investigó de “La comunicación interna en las entidades y su relación con el ambiente laboral”. Tuvo como propósito analizar estudios documentales referentes a la comunicación organizacional interna en el sector privado. El estudio corresponde al tipo descriptivo, con método inductivo. La conclusión a la que llegó fue que los factores inciden en la mejora de la comunicación organizacional una de estas son las decisiones que se consideran desde la alta dirección de la organización pueden ser o no las más adecuadas; por otro lado, se observó que la comunicación no es participativa en los trabajadores.

Moyón (2019) presentó su investigación sobre “Gestión y el manejo de la comunicación interna en el Centro Educativo Estero Salado “Fe y Alegría” y su efecto en el clima laboral” su objetivo fue analizar el desempeño de la gestión y el manejo de la comunicación interna. El estudio es de tipo descriptiva, no experimental-transaccional. Finalmente, se llegó a la conclusión que la dicha comunicación interna que se ve en el Centro Educativo es apropiada porque mantienen una buena comunicación entre ellos mismos, asimismo, realizan reuniones constantemente. (pág. 5).

##### 2.1.2. Antecedentes nacionales

López (2016) realizó una investigación sobre la “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima institucional de la Municipalidad de Chaclacayo” Su propósito principal fue identificar la influencia de la comunicación interna en el nivel de clima



institucional. El tipo de estudio fue básica, con enfoque cuantitativo correlacional y a su vez de diseño no experimental y transversal. Su resultado fue un análisis de Chi-cuadrada de Pearson comprobando que la comunicación interna efectivamente influye en el clima institucional ( $X_{\text{tab}}^2 = 9.49 < X_{\text{cal}}^2 = 96.772$ ) por otro lado, se observa que para la comunicación interna el 10,9% de los encuestados presentan un nivel deficiente, asimismo, el 56,4% muestran un nivel regular y el 32,7% muestran un nivel excelente; con respecto al clima organizacional se encontró que, el 12,2% muestran un nivel deficiente, pero el 50% muestran un nivel regular y el 37,8% presentan un nivel excelente. Su conclusión a la que llegó fue que la comunicación interna efectivamente influye en el clima institucional de los que laboran.

Tacuchi (2017) presentó una investigación de la “La comunicación interna y el clima organizacional dentro de la Municipalidad Provincial de Lauricocha”. Tuvo como finalidad evaluar la comunicación interna y su relación con el clima organizacional dentro de la Municipalidad Provincial de Lauricocha. El método que utilizó corresponde al tipo aplicada con enfoque cuantitativo-correlacional y su vez con diseño no experimental-transversal. Finalmente, presentó como resultado una relación positiva alta de  $r = 0.751$  entre la comunicación interna y el clima organizacional. Su conclusión fue que ambas variables van siempre de la mano para que cualquier institución en este caso para que la Municipalidad Provincial de Lauricocha sea eficaz y mantener buenas relaciones entre las Autoridades y funcionarios y así contribuir con su trabajo y obtener objetivos satisfactorios.

Huatay (2018) presentó su tesis la “Relación entre la comunicación interna y el clima institucional en los trabajadores de la dirección de Administración del Fondo Educativo”. Tuvo como objetivo identificar la relación entre las formas de comunicación interna y el clima institucional en los personales. El método empleado fue cuantitativo



con un diseño no experimental. Finalmente, concluyendo que realmente hay una relación aceptable entre ambas variables.

Mori (2017) efectuó un estudio acerca de la “Influencia de las comunicaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de la comisión del vaso de leche en la Municipalidad Distrital de Guadalupe”. Presentó como objetivo examinar la influencia de las comunicaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de la comisión del vaso de leche. El método utilizado fue inductivo-deductivo, descriptivo. Concluyó que las comunicaciones interpersonales fueron deficientes/insuficientes por la falta de cumplimiento al momento de socializar y convivirse entre socias asimismo, de evidencio la tensión entre ambas y por último el clima en donde laboran no es armónico.

Vargas (2017) presentó un estudio de la “Influencia de las relaciones interpersonales en la participación del comité "Santa Catalina" del Programa Vaso de Leche del distrito Pueblo Nuevo-Chepén”. Tuvo como objetivo describir la influencia de las relaciones interpersonales en la participación del comité "Santa Catalina". El método empleado fue inductivo-deductivo, el tipo de estudio es descriptivo. Concluyó que encontró una deficiente comunicación, conflictos internos y un bajo nivel de liderazgo que causan poca participación por parte del comité.

Huaman & Sihuay (2014) presentó la investigación sobre “La comunicación y la participación en el proceso familiar en los hogares con cada integrante del Programa Vaso de Leche - Primer Cuartel. Su objetivo fue describir como es la comunicación y la participación en la proceso familiar. Metodologicamente fue básica, descriptiva, diseño no experimental-transaccional. Se concluyó, aclarando que los hogares de las madres llevan a cabo una comunicación armónica/fluida y apropiada pero en algunos casos es



deficiente y por otro lado, la participación son diferenciados por el tipo de parentesco ya sea paterno/materno o filial.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Challco (2018) investigó sobre “Comunicación interpersonal y clima organizacional en la oficina regional de educación Puno”. Tuvo su principal propósito identificar qué relación hay entre clima organizacional y comunicación interpersonal. El método utilizado fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. Su resultado fue que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la comunicación interpersonal en el personal directivo, docente y también administrativo.

Puma (2018) realizó estudio sobre la “influencia de la focalización de beneficiarios en la asociación de mujeres del programa vaso de leche del Distrito de Capachica”. Tuvo como objetivo principal definir la influencia de la focalización beneficiaria en la asociación de señoras. El tipo de investigación fue explicativa, con un método hipotético-deductivo. Concluyó que la focalización realmente influye en la asociación de las mujeres, en donde se noto fue en la dimensión dinámica organizacional con un 54,17% este resultado demostró que las cualidades de un buen líder no generan ambiente democrático.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Comunicación interna**

Según Lezama (2013) define que la comunicación generalmente viene desde la idea etimológica que deriva de la palabra latín *comunicare*, es un proceso orientado en “unir, dar a conocer”. Este trabajo ha observado un distanciamiento en el conocimiento de la comunicación humana, de manera que, actualmente se ha comprendido como un



proceso parcial, donde un emisor difunde un encargo con un receptor; dicha opinión lleva a considerar inmediatamente en los medios de televisión, información y el funcionamiento de la comunicación.

Durante los tiempos lejanos, el hombre ha realizado habilidades imaginables, pero estos fueron reales que han sido atractivos y considerables dentro de un mundo que luego de ello se ha transformado en la caja de hechos notables que afectan y benefician al mismo tiempo (José, 2016).

La comunicación se definió de distintas formas a lo largo del tiempo según la definición de cada autor

Fonseca (2014) señala que comunicar “consiste en llegar a transmitir algo por nosotros mismos. También es una característica emocional y racional especificando del hombre que surge de las necesidades de dejar en contacto con los restantes, cambiando ideas” (p. 4).

Miguez & Costa (2019) la comunicación organizacional se encarga de ver la relación humana, manera en que el sujeto integrado cooperan de manera recíproca al reemplazar mensajes, para ello ocupan conjuntamente los papeles del receptor y del emisor, suponiendo la existencia de una retroalimentación (p. 2).

Una definición más moderna se puede ver en la Norma cubana 3000 de Sistema Integrado de Gestión del Capital Humano (2007) indica que la comunicación es un procedimiento de interacción social inherente al grupo humano, por ende, para los trabajadores, la comunicación es concreta. A través de mensajes, desde el código universal hasta el remitente y el receptor, el propósito es crear significado. Duarte *et al.* (2011)





Charry (2018) indica que “la comunicación interna es el lugar central de la asociación. Siendo el sistema central de cada una de las instituciones y organizaciones” (p. 3).

La comunicación interna debería ser tramitada de manera intencional, o sea que se genere con una planeación previa. Para eso tendrá que contar con metas y resultados concretos. La comunicación interna es una herramienta constante organizativa permitiendo ser más eficaz y efectivos. (Charry, 2018)

Jiménez (2015) dice que la comunicación interna “es un recurso gerencial para conseguir las metas corporativos-culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamientos de una organización” (p. 87). La comunicación interna indica que no es un fin, sino un instrumento esenciales para que se desarrollen las novedosas competitividades, que implica el reciente contrato psicológico que hoy en día está vinculado a los sujetos con las empresas.

Cuando la comunicación interna está alineada a una estrategia deberá de cumplir los siguientes objetivos:

- Unir a todos los usuarios a las metas, normas, objetivos y políticas de las empresas, obteniendo la motivación.
- Identificar el clima organizacional favorable en las empresas.
- Contribuir la creación de un panorama favorable en el público interno y externo conllevando a obtener de óptimos resultados empresariales.

#### **2.2.1.1. Características de la comunicación interna**

Pazmay *et al.* (2017) describen las siguientes características:



- **Corporativa:** Consiste en ayudar a especificar y establecer la responsabilidad y la entidad.
- **Operativa:** Consiste en un medio y un recurso para distribuir las actitudes favorables y el conocimiento técnico de las organizaciones para un excelente cumplimiento laboral.
- **Cultural:** Habitúa y enseña a vivir la organización a través de las reglas asumidas, creencias, valores y ejemplos de conductas.
- **Estratégica:** requieren métodos de comunicación respecto a su desarrollo, su examinación y aplicación.

#### 2.2.1.2. Funciones de la comunicación interna

Pazmay *et al.* (2017) describen las siguientes funciones:

- **Control:** Es un buen mecanismo para tener controlados a los miembros de la organización y saber si hay o no un buen ambiente laboral social.
- **Motivación:** Se encarga de animar a los miembros de una organización a cumplir objetivos.
- **Expresión emocional:** esta referido a que cuando los trabajadores/as o usuarios solicitan extender estados emocionales ya sea particular siendo parte de su empleo.
- **Información:** es útil para que se distribuya los datos de los sujetos o grupos de una entidad y que requieren para examinar las alternativas posibles y así tomar una decisión.

### 2.2.1.3. Tipos de la comunicación interna

**Cuadro 1**

*Tipos de comunicación interna*

| COMUNICACIÓN INTERNA  |   |  |  |   |  |
|---|---|--|--|---|--|
| <b>Autores</b>  | <b>Rango jerárquico</b>                             | Vertical: emisor y receptor están en distinto plano jerárquico en la organización. | Iniciativa   | Descendente: De mayor a menor rango jerárquico. |  |
|   |   |  |  | Ascendente: De menor a mayor rango jerárquico.  |  |
|   |   | Horizontal: Ocupan el mismo rango jerárquico en el organigrama.                    |  |   |  |
|   | Mixta: Horizontal y vertical a la vez.              |  |  |   |  |
|   | <b>Intermediarios</b>                               | Interpersonal: De persona a persona.   |  |   |  |
|   |   | Masiva: De un emisor a múltiples receptores.                                       |  |   |  |
|   | <b>Coincidencia temporal</b>                        | Sincrónica: Se recibe en el momento en que se produce o se emite.                  |  |   |  |
|   |   | Diacrónica: Se recibe con posterioridad de su emisión.                             |  |   |  |
|   | <b>Mensaje</b>                                      | <b>Tipo</b>  | Informativo: Busca que los miembros de la organización conozcan cómo funciona y lo que ocurre en ella. |   |  |
|   |   |  | Normativo: Comunicaciones sobre el cumplimiento de las obligaciones.                                   |   |  |
| Motivacional: Persiguen generar o mantener una reputación interna favorable.            |   |  |  |   |  |
| De pertenencia: Buscan reconfirmar la satisfacción por formar parte de la organización. |   |  |  |   |  |
| <b>Soporte</b>  |   | Oral: Comunicación verbal.   |  |   |  |
|   |   | Audiovisual: Imágenes y sonido.  |  |   |  |
|   |   | Escrita: Códigos lingüísticos  |  |   |  |
|   |   | No verbal: Gestos y códigos paralingüísticos                                       |  |   |  |
| Multimedia: Varios soportes a la vez  |   |  |  |   |  |
| <b>Transmisión</b>  |   | <b>Canal</b>   | Mediada: A través de un soporte de difusión del mensaje  |   |  |
|   | Directa: Contacto personal entre emisor y receptor. |  |  |   |  |
|   | <b>Flujo</b>  | Unidireccional: De emisor a receptor sin posibilidad de retorno.                   |  |   |  |
|   |   | Bidireccional: Se responde a un mensaje previo                                     |  |   |  |
|   | <b>Intención</b>                                    | Formal: A través de los canales y normas fijadas por la organización.              |  |   |  |
|   |   | Informal: Al margen de los cauces formales habituales.                             |  |   |  |

**Fuente:** Datos tomados (Túñez, 2012)



#### **2.2.1.4. Comunicación formal**

Al hablar de la comunicación formal se refiere a otro tipo de comunicación que podrá producir entre un trabajador de la entidad y otro, sea cual sea de su grado en la escala, por medio de los medios establecidos de modo formal por las empresas (Sandoval , 2020).

La comunicación formal transmite claramente el mensaje aceptado. Son noticias reales de la empresa y están perfectamente definidas. A través de medios oficiales, circula el informe transmitido de varios tipos de corrientes (horizontal, descendente y ascendente). Es primordial transmitir de esta forma todos los datos que pueda ser pertinente para los diferentes colectivos que hay en la organización, pues de ello depende más o menos la existencia de rumores (Morales, 2014).

#### **Ventajas de la comunicación formal**

- Determina un diálogo de la organización frente a su público interno – externo.
- Generaliza el proceso de la organización.
- Incide en el comportamiento de usuarios.

#### **Desventaja de la comunicación informal**

- Burocracia de los datos dentro de las empresas.
- Menor trabajo grupal.
- Problemas para personificar los encargos frente a los usuarios.

#### **Indicadores de la dimensión comunicación formal**

**1. Comunicación ascendente:** según Fernández (2016) proporciona retroalimentación a los niveles superiores informándoles de su progreso en el



logro de metas y problemas. Además, permite comprender el ambiente de la organización, estimula la creatividad de los empleados, favorece el enriquecimiento y el desarrollo personal e incrementa el compromiso con la organización.

- 2. Comunicación descendente:** de acuerdo a Fernández (2016) este tipo de comunicación fluye desde el nivel superior de una organización hacia los miembros de niveles inferiores de la organización. Que se produce más frecuentemente dentro de las organizaciones y se compone de transmitir la necesaria información para la actividad.

Fernández (2016) este tipo favorece los intereses de la organización para conseguir una gran productividad poniendo a un lado el propósito de integración de los empleados en la organización (p. 16).

- 3. Comunicación horizontal:** Ésta fluye entre integrantes de la empresa de igual grado jerárquico, contando un papel importante en la cooperación de las actividades de la organización. Cuyo tipo de comunicación facilita la correspondencia entre ambas, cooperando a que los empleados se sientan partícipes e incrementa la eficacia en la organización (Fernández, 2016).

#### **2.2.1.5. Comunicación informal**

La comunicación informal puede ser examinada cualquier dato o informe con gran justificación convirtiéndose en rumores circulando por la entidad fuera de los canales formales y sin saber cuál es su procedencia. Es algo que las entidades a veces combaten, pues generando inseguridad y complejidad entre los trabajadores ya que suelen ser confirmadas y desmentidas por medio de cualquier comunicación por los medios de manera formal establecido (Sandoval , 2020).



Por otra parte, la comunicación informal no se encuentra planificada por la entidad.

Éstas emergen de los vínculos que son desarrollados entre los miembros de la entidad a lo largo del funcionamiento sus funcionalidades dentro del trabajo día a día. No obstante, por ser informales supone que no son relevantes o importantes. Todo lo opuesto; esta clase de comunicación afecta en las colaboraciones laborales y el clima trabaja de manera directa (Morales, 2014).

### **Características de la comunicación informal:**

Ramos *et al.* (2017) indican las siguientes características de la comunicación informal:

1. Ofrece realimentación del desempeño.
2. Cambia disposiciones formales a un idioma más sencillo.
3. Da a conocer particularmente los mensajes de importancia.
4. Es más frecuente y adaptable.

### **Ventajas de la comunicación informal**

- Generan inmediata transferencia de datos.
- Impulsa e integra al usuario de la organización.
- Disminuye el trabajo de comunicación.

### **Desventajas de la comunicación informal**

- Produce ruidos, rumores y fricciones entre los individuos.
- Dificultad de control

### **Indicadores de la dimensión comunicación informal**



## 1. **Atracción interpersonal**

Es el sentimiento emocional, actitud o grupo de evaluaciones referidos a una persona, centrándonos sobre todo en los factores que nosotros nos podamos sentir atraídos por unas determinadas personas. (Palacios, 2017)

## 2. **Interacción social**

Se refiere al modo de vincularse que hay entre ambos individuos, que se basan en sentimientos, emociones, actividades sociales, intereses, etc. Este tipo de relación juega un papel primordial en el desarrollo integral del individuo. Por medio de ellos, las personas obtienen primordiales refuerzos siendo sociales del ambiente más inmediato que ayudan su conciliación (Moreno, 2018).

### 2.2.2. **Clima organizacional**

Según Charry (2018) da a conocer “que es el constructo intangible relacionado a la visión que poseen los empleados de su entorno de trabajo. Cuyo tono emocional interno de los trabajadores de la institución respecto a diferentes factores en un instante” (p. 18).

Un clima organizacional conveniente puede producir más eficiencia en la utilización del recurso y buen ambiente de trabajo para lograr satisfacer en el empleo; por ello, resulta fundamental crear ambientes de trabajos adecuadas y estructuradas, para que los resultados conseguidos en las empresas se orienten a dar servicios de calidad (Guevara, 2018)

Por otro lado, Iglesias y Torres (2018) señala “como un grupo de características que se miden acerca del espacio de la actividad percibida, siendo de manera indirectamente o directa, por los sujetos que laboran en este entorno influenciando su justificación y actitudes” (p. 203).



### **2.2.2.1. Importancia del clima organizacional**

Guzmán (2018) el clima evidencia las actitudes, el valor y creencias de los trabajadores, debidamente a su naturaleza. Siendo fundamental para un administrador el tener valor de diagnosticar y analizar el clima de su organización por 3 motivos (p. 20):

- Examinar las habituales de conflictos, ansiedad o de inconformidad que favorecen al progreso de cualidades negativas frente a la institución.
- Empezar y mantener un cambio implicando al administrador los datos concretos los cuales deberán dirigir sus implicaciones.
- Perseguir el progreso de su empresa previniendo las dificultades que se sugieran.

### **2.2.2.2. Características del clima organizacional**

- Siendo constante las organizaciones guardan cierta permanencia del clima de trabajo con algunos cambios progresivos.
- La actitud de los colaboradores se cambia por el clima de una organización,
- El clima de la organización ejerce repercusión en la caracterización y en el compromiso de los participantes.
- Los participantes cambian el clima de la empresa afectando cada uno de sus actitudes y comportamientos.
- Inconvenientes en la organización como, por ejemplo: ausentismo y rotación siendo una alarma que en la organización existe un mal clima de trabajo, ello indica, sus colaboradores podrán estar disconforme.





### 2.2.2.3. Elementos del clima organizacional

Según Palma (2004) da a conocer los siguientes elementos que forman parte del clima organizacional:

- **Autorrealización o realización personal:** Valoración del empleado respecto a los patrimonios que el medio de trabajo ayude en el desarrollo personal como también profesional casualmente a la tarea.
- **Involucramiento laboral:** determinación con el valor organizacional y responsabilidad para con el desempeño y progreso de la organización.
- **Supervisión:** Significación de superiores y apreciaciones de funcionalidad en el seguimiento dentro de la actividad de trabajo en relación de la ayuda y orientación para los trabajos que es parte de su desempeño diariamente.
- **Comunicación:** Captación del grado de claridad, sencillez, velocidad, precisión y conexión de la información pertinente y relativa a la funcionalidad interna de la organización como, con la consideración a beneficiarios.
- **Condiciones laborales:** Verificación de que la entidad suministra la información económica, materiales, y/o psicosociales principales para el cumplimiento de los trabajos encargados.

### 2.2.2.4. Tipos de clima organizacional

a) **Clima autoritario:** Se divide en 2 partes:

**Autoritario explotador:** según Brunet (2011) es caracterizada porque la dirección no les tiene confianza a sus trabajadores, la gran mayoría de los objetivos y de las decisiones se toma en el clima organizacional y se dividen según una función simplemente descendente (p. 30).



**Autoritario paternalista:** Son caracterizadas y que hay confianza entre los subordinados y dirección; la gran mayoría de las disposiciones tomándola la alta gerencia, sin embargo, se da a conocer en los menores niveles. Son utilizadas los castigos y recompensas como fuente de exaltación para los que colaboran. La interacción entre el superior y el subordinado son establecidos con descendencia de parte de los responsables y con prudencia de parte del subordinado (Brunet, 2011).

**b) Clima participativo:** Se divide en 2 partes:

**Consultivo:** según Brunet (2011) se califica por la fiabilidad que tienen la superioridad en sus subordinados permitiéndole a tomar opiniones específicas, satisfaciendo las necesidades de estimación, teniendo interacción en ambas partes y hay la descentralización (p. 31).

**Participación en grupo:** hay una plena convicción en los trabajadores de parte del rumbo, la toma de decisiones está dispersados en toda la organización, la comunicación fluye de manera descendente – extremo y ascendente. El motivo de los trabajadores se otorga por su implementación y participación, por el rendimiento del establecimiento, por el perfeccionamiento de las técnicas de trabajo y por la examinación de beneficio a cargo de los objetivos (Brunet, 2011).

### **Cooperación**

Rivera *et al.* (2018) definen la cooperación “siendo el sentimiento de que los sujetos de la entidad tienen un espíritu de ayuda hacia los gerentes y demás empleados del conjunto. Enfatizar el ayuda mutuo entre superiores y superiores” (p. 4).



La cooperación, también conocida como trabajo en equipo, responde a la necesidad de adaptarse a los cambios aportando diversidad de conocimientos, habilidades y experiencia, para poder responder de forma rápida, flexible e innovadora a los problemas y retos planteados, mejorar el desempeño de los colaboradores.

### **Ventajas**

- Mayor eficiencia el equipo es más eficaz.
- La cooperación incrementa el compromiso y el consentimiento con el objetivo integrando con el equipo.
- Genera un buen clima laboral.
- Genera gran éxito en los trabajos complejos.
- Impulsa la creatividad, generándose un número más alto de enfoques a un inconveniente.
- Genera interacción, motivación y satisfacción.

### **Desventajas**

- Diluye las obligaciones.
- Discrepancia, conflictos de intereses.
- Apropiación de excesivos riesgos.

### **Conflicto**

Rivera *et al.* (2018) definen al conflicto:

Es el grado en donde los miembros de la asociación aceptando opiniones diferentes y sienten que no tienen miedo de afrontar y resolver los inconvenientes



tan pronto como surgen”. “La extensión del conflicto está basado en posiciones halladas que pueden tolerarse en el entorno laboral (p. 4).

El problema hace parte de las interrelaciones interpersonales, debido a que los individuos no consideran igual. A los individuos las acompañan sus vivencias y percepciones de vida, así como el argumento de sus propuestas para el procedimiento de situaciones concretas. Modificar la visualización en alusión al problema generará un abordaje efectivo, con miras a su superación y mejora del trabajo en grupo. Por esto, lo de mayor relevancia es saber cómo se maneja y como disminuir el efecto que produce en el clima organizacional Rojas *et al.* (2020).

### **Tipos de conflictos**

García (2020) presenta a continuación los tipos de conflictos que podrían existir dentro de una organización:

- **Conflictos intrapersonales:** En este aspecto, el individuo puede indicar desinterés a algunas actuaciones asignadas, siendo contrarias a su perspectiva personal. Esto podría volverse en un inconveniente, mostrando fortaleza a ser parte del equipo de trabajo.
- **Conflictos interpersonales:** Esto sucede entre 2 individuos que laboran en la organización, teniendo puntos de vista distintos sobres de un mismo objetivo, tema como también meta.
- **Conflictos intergrupales:** Empieza entre 2 a más conjuntos dentro de una empresa y siendo divididos a las desigualdades en las preferencias de cada grupo de labor, los recursos, objetivos, el control que algunos grupos ejercen sobre otros.



## Causas de los conflictos organizacionales

García (2020) a continuación presentan los primordiales procesos generales:

- **Choque de roles:** Se trata que después un individuo tiene distintos roles a través de las organizaciones o en el momento que están bien concretos. En caso que no esté claro quién sea responsable de un trabajo o proyecto, es creada el conflicto.
- **Comportamientos agresivos o pasivos:** cuyo tipo de comportamiento, por parte de un sujeto inciden de forma negativa en los demás. De allí el valor de fomentar y escoltar a los miembros de la organización a desarrollar las competitividades de una asertiva comunicación.
- **Escasez de recursos:** La carencia de recursos como efectivo, recursos materiales y tiempo van a poder ofrecer sitio a conflictos, debido a que los miembros de la organización compiten entre sí para obtenerlos.
- **Interferencias en la comunicación:** los esfuerzos en la comunicación organizacional en los sentidos de las mismas (descendientes, ascendente, vertical, horizontal, interdepartamental) permanecen, en varios casos en los principios y mantenimiento de los conflictos.

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

- a) **Comunicación:** según Gisbert & García (2014), indica que es el cambio de datos que se genera entre 2 o más sujetos con la finalidad de contribuir datos y recibirla. Menciona ser el proceso que implica un receptor y emisor, así mismo del mensaje de manifiesto (p. 184).
- b) **Estrategias:** menciona ser el criterio extensamente usado por medios de comunicación, aunque además es bastante utilizado en nuestras propias



conversaciones cotidianas y en una infinidad de escenarios diferentes. No obstante, la táctica es un criterio que tiene distintas acepciones y que podría ser usada en gran número de situaciones Eiriz et al. (2018).

- c) **Reuniones:** según Westreicher (2021) indica ser la agrupación de 2 o más individuos que responderá a los objetivos diferentes, siendo sociales o laborales, inclusive los dos. Ello podría darse de manera espontánea o planeada (p. 3).
- d) **Clima organizacional:** Es el ambiente donde un individuo lleva a cabo su trabajo a diario, el acuerdo que un líder podrá tener con sus asistentes, la relación entre el personal de la entidad e incluso la interacción entre compañeros, cada uno de estos componentes conforman lo que se denomina Clima Organizacional (Uribe, Gutiérrez, & Amézquita, 2020).
- e) **Puntualidad:** Este podría ser un parentesco o un inconveniente para el buen manejo de la organización en su grupo o de determinados individuos que se hallan dentro o fuera de ella, además podría ser un componente de exclusión y predominación en la conducta de quienes la unen (Uribe, Gutiérrez, & Amézquita, 2020).
- f) **Cooperación:** según Insignares (2019) la cooperación es una manera constructiva y noble del comportamiento, mueve al individuo a permanecer en armonía con sus similares y es una contestación positiva de la personalidad al medio ambiente (p. 28).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de este estudio es cuantitativo, ya que esta investigación se basa en un sistema empírico de indagación que usa la información cuantitativa, ello indica ser, información numérica tales como la estadística y porcentajes. Hernández *et al.* (2014)

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enmarca en la investigación descriptivo-causal, porque este tipo de estudio “dirige al investigador a presentar los sucesos verídico: y podrá confirmarse en información de hechos y eventos teniendo como finalidad establecer la causa y efecto que produce entre dos o más variables”. Pino (2018)

#### 3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La actual indagación pertenece a un diseño No-experimental.

Carrasco (2018) menciona que “cuya variable independiente que requiere de un manejo deliberado” (p.71). Este diseño de indagación está encargado de analizar e investigar las circunstancias, los hechos y acontecimiento de la circunstancia luego de lo sucedido.

#### 3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para este estudio se utiliza el método inductivo-deductivo:

Hernández *et al.* (2014) este método inductivo consta en observar u analizar las experiencias concretas con la finalidad de llegar a las conclusiones que podrán inducir, o conseguir derivar de ello fundamentación de una suposición (p. 8).



Hernández *et al.* (2014) el método deductivo implica en obtener una conclusión fundamentando una premisa o cierta serie de proposición asumiendo como verdadero, también consiente en establecer la caracterización de una verdad particular que se investiga (p. 151).

### **3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

El centro poblado de Escallani está ubicado dentro del distrito de Capachica, provincia de Puno, en la región de Puno siendo uno de los 15 distritos de la provincia de Puno. Se encuentra ubicado a 62 km al Noroeste de la ciudad de Puno.

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.6.1. Población**

Para este fin la población en esta investigación estuvo conformada por todo los usuarios y juntas del programa “vaso de leche” del centro poblado de Escallani siendo un total de 87 usuarios.

De acuerdo al autor Pino (2018) dice que la población es “un conjunto finito o infinito, de informe o datos, que se realiza frente a una característica determinada” (p. 449).

#### **3.6.2. Muestra**

La muestra para este estudio fue el total de la población todos los usuarios y comités del programa vaso de leche siendo un total de 87 usuarios.

Según Hernández *et al.* (2014) definen a la muestra como “un sub grupo de la población. Ello indica que cierta parte del elemento que es parte de ese conjunto específico en su carácter al que se denomina población” (p. 170).





Para este estudio se consideró una muestra no probabilística-intencional:

Carrasco (2018) lo define “es aquel donde el que investiga selecciona según su criterio propio, sin duda ninguna regla estadística o matemática” (p.243).

### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.7.1. Técnicas**

Para este estudio de indagación se usó como técnica una encuesta:

Hernández *et al.* (2014) sostienen “una técnica comienza a ser un conjunto de procesos que el que investiga utiliza para disponer los datos en base a una realidad problemática” (p.437).

De acuerdo a Carrasco (2018) dice que una encuesta “consta en una interrogante escrita o verbal dirigidos a los individuos con el fin de tener datos claros” (p. 274).

#### **3.7.2. Instrumentos**

Se utilizó como instrumento un cuestionario:

Según Palomino *et al.* (2015) sostienen que el instrumento “consta en una diversidad de interrogantes con el fin de tener los datos requeridos de los encuestados” (p. 185).

De acuerdo al autor Carrasco (2018) menciona que los cuestionarios “es aquel dispositivo, medio o herramientas impresos el cual se hace uso para desarrollar las encuestas también las observaciones” (p. 334).

### 3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Para la confiabilidad y validez de información es importante saber hasta qué punto la información que se obtuvo son fiables, en otras palabras, si se acercan más a la realidad, decimos que la confiabilidad se une con la habilidad de medición del mismo suceso en otro instante, y es ahí donde se asegura la validez de la información (Carrasco, 2018).

Para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach siendo un coeficiente que sirve que se mida la fiabilidad del instrumento (cuestionario).

### 3.9. DISEÑOS ESTADÍSTICOS PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para la evaluación de datos y la comprobación de las hipótesis se utilizaron estadísticas descriptivas y no paramétricas, también es aplicada la prueba estadística de Chi-Cuadrada de Pearson para contrastar las hipótesis relacionales. En pocas palabras, se puede definir como un indicador que mide la relación entre 2 a más variables.

#### Cuadro 2

##### *Prueba de hipótesis*

| Rango de valores $r_{xy}$   | Interpretación       |
|-----------------------------|----------------------|
| $0.00 \leq  r_{xy}  < 0.10$ | Correlación nula     |
| $0.10 \leq  r_{xy}  < 0.30$ | Correlación débil    |
| $0.30 \leq  r_{xy}  < 0.50$ | Correlación moderada |
| $0.50 \leq  r_{xy}  < 1.00$ | Correlación fuerte   |

**Fuente:** (Cohen, 1988)



### 3.10. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos pasaran a procesarse en el programa SPSS versión 26, con sus respectivas tablas e interpretaciones cuyo análisis mostrará las frecuencias y sus respectivos porcentajes de la comunicación interna y el clima organizacional, de igual forma se analizará la influencia que tiene las variables en el presente estudio. Ya que los datos que arrojará, será la que muestre en la conclusión en donde se llega la investigación, puesto que presentará la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.

### 3.11. CONFIABILIDAD

En esta investigación para encontrar la fiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el método de Alfa de Cronbach para medir la fiabilidad de las interrogantes, cuyo coeficiente tiene el siguiente valor entre 0-1, en donde a 0 se le denomina confiabilidad nula, y 1 como confiabilidad total, esto según (Valderrama, 2015).

Proponen las siguientes recomendaciones:

- Coeficiente alfa  $>0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>0.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<0.5$  es inaceptable

**Resultados:** Se procesó la data empleada el método de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS ver. 26, los resultados que se lograron obtener para el instrumento es el siguiente:



### Cuadro 3

*Estadística de fiabilidad de la variable comunicación interna*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,845            | 12              |

**Fuente:** Programa SPSS V.26 mediante la base de datos

La fiabilidad Alfa de Cronbach, se refiere a un valor de 0.845 para una totalidad de 12 Ítems, comparando con el nivel de medición se obtiene que el coeficiente alfa es  $>0.845$ , de manera que se evalúa como BUENO el instrumento y tiene la fiabilidad para utilizarlo en esta investigación.

### Cuadro 4

*Estadística de fiabilidad de la variable clima organizacional*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,822            | 10             |

**Fuente:** Programa SPSS V.26 mediante la base de datos

La fiabilidad Alfa de Cronbach, menciona que un valor de 0.822 para la totalidad de 10 Ítems, comparando con el nivel de medición se obtiene que el coeficiente alfa es  $>0.822$ , de manera que se evalúa como bueno el instrumento y tiene la fiabilidad para ser usado en este estudio.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Posteriormente, la actual indagación titulada: “Comunicación interna y Clima Organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica,2019”, esta refleja en los resultados de la indagación realizada, en cada una de las tablas en las cuales dan respuesta a la hipótesis planteada en el estudio. Cuyos resultados obtenidos se muestran en las tablas estadísticas con sus correspondientes interpretaciones y discusiones a la vez en las tablas se describen los resultados de mayor a menor porcentaje, y se demuestra la influencia mediante la Chi-Cuadrada de Pearson, tal como se observa a continuación:

#### 4.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS ESPECÍFICO N° 01

**Tabla 1**

*Comunicación formal y su influencia en la cooperación de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.*

| Comunicación formal | Cooperación |            |           |            |                |            |                |            |                    |           | Total     |             |
|---------------------|-------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------------|-----------|-----------|-------------|
|                     | Nunca       |            | Raramente |            | Ocasionalmente |            | Frecuentemente |            | Muy frecuentemente |           |           |             |
|                     | N           | %          | N         | %          | N              | %          | N              | %          | N                  | %         | N         | %           |
| Nunca               | 5           | 6%         | 1         | 1%         | 1              | 1%         | 0              | 0%         | 0                  | 0%        | 7         | 8%          |
| Raramente           | 13          | 15%        | 6         | 7%         | 4              | 5%         | 19             | 22%        | 1                  | 1%        | 43        | 49%         |
| Ocasionalmente      | 8           | 9%         | 3         | 3%         | 1              | 1%         | 15             | 17%        | 1                  | 1%        | 28        | 32%         |
| Frecuentemente      | 1           | 1%         | 1         | 1%         | 2              | 2%         | 2              | 2%         | 0                  | 0%        | 6         | 7%          |
| Muy frecuentemente  | 0           | 0%         | 0         | 0%         | 3              | 3%         | 0              | 0%         | 0                  | 0%        | 3         | 3%          |
| <b>Total</b>        | <b>27</b>   | <b>31%</b> | <b>11</b> | <b>13%</b> | <b>11</b>      | <b>13%</b> | <b>36</b>      | <b>41%</b> | <b>2</b>           | <b>2%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla N° 1. se observa que un 22% que representa a 19 usuarias, manifestaron que practican la comunicación formal raramente y por lo tanto les gusta cooperar frecuentemente con la organización del programa vaso de leche, frente a estos datos podemos deducir que los miembros de la junta directiva en tanto con sus beneficiarias practican una comunicación formal que se da raramente porque solo tratan asuntos netamente informativos del programa limitados a promover una comunicación permanente, adecuada, sin embargo se tiene el compromiso y la proactividad por parte de los usuarios del programa vaso de leche en el cual se desprenden colaborando en actividades programadas, en reuniones convocadas lo que permite contribuir un buen clima organizacional.

Es decir, la cooperación como parte del clima organizacional, ya que los usuarios poseen es espíritu de ayuda mutua por lo que su comunicación es formal, la misma que les permite la ayuda mutua entre ellas mismas, especialmente en las actividades que se llevan a cabo en el programa vaso de leche como son las reuniones de trabajo, actividades deportivas, reuniones para la distribución de alimentos y reuniones para realizar el empadronamiento. Lo que significa que tienen un buen sentimiento de pertenencia en equipo y condición para un buen clima organizacional. Y en un mínimo porcentaje el 1% de beneficiarias afirma que nunca se emplea la comunicación formal mientras que la cooperación se desarrolla ocasionalmente lo que significa que este porcentaje no cultiva un buen clima organizacional, este resultado muestra que no cuentan con una comunicación formal y como consecuencia los usuarios del programa vaso de leche estarían cultivando la cooperación. Sin embargo, en un estudio realizado por López (2016) desarrolló un estudio cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la comunicación en el nivel de clima organizacional; en sus resultados se ha podido ver que el 10.9% presentan un nivel deficiente y el 56.4% presentan un nivel regular; pero el



12.2% cuentan con un deficiente clima organizacional y el 50% señalan que cuentan con un regular clima organizacional comparando con nuestros resultados un 29% presentan una comunicación formal regular y un clima organizacional poco favorable y solo 1% presenta una comunicación formal deficiente y un clima organizacional desfavorable; a nivel general según estos resultados en nuestro estudio demuestra que la comunicación formal no desarrollado de forma adecuada en los usuarios del programa vaso de leche; asimismo hace que perciban un ambiente incómodo; de manera que su motivación hace que disminuya afectando la comunicación entre ellos mismos.

Carrillo (2012) menciona que la comunicación formal:

“Menciona que es el cambio de datos que se da en los integrantes de una entidad, por el mecanismo y reglas establecida de acuerdo al nivel jerárquico que existe en la estructura formal, con la finalidad de realizar las actividades que se asignaron de acuerdo al objetivo de la organización (p. 16). Pero Sandoval (2020) recalca que al hablar acerca de la comunicación formal hacemos referencia a la comunicación que puede generarse entre 2 personas, independientemente manteniendo la forma y el modo formal y apropiada. Sin embargo, en nuestros resultados nos muestra que la comunicación formal de desarrollada de forma regular, donde indica que si existe comunicación formal en algunas ocasiones”.

Comentando a ello en este tipo de comunicación cada persona recoge y transmite la información que circula. Por ello, es fundamental conservar una comunicación formal, es decir, una comunicación asertiva, que permita respetar los derechos de las demás personas como la del propio integrante, si tiene algo que decir u opinar lo hace, respetando la opinión de sus compañeros, ya que sus relaciones se basan en actitudes personales positiva en el momento de relacionarse con los demás, es decir una persona que expresa

sus puntos de vista y apreciaciones, así evitándose inhabilitaciones, recriminaciones y conflictos, siendo una de las vías adecuadas para la comunicación e interacción entre los individuos.

También, podemos decir que muchos de los usuarios dicen que cuentan con actitudes poco favorables, como el de hablar siempre en cuando escuchando al resto, considerando que más compañeros expresen cuando hay algún problema, asumiendo entre ellos asumen el compromiso de solucionarlo, al contrario, no culpan ni juzgan al resto; por lo tanto, la comunicación formal es agradable, sincera y gentil. La persona de estilo asertiva no recurre a la agresión para comunicarse, ello tampoco implica encerrarnos en una actitud pasiva o sumiso impidiéndonos anunciar lo que estamos sintiendo. Los usuarios del Programa Vaso de Leche a veces se sienten felices, pero hay momentos que es lo contrario, pero son personas que no pierden la calma fácilmente, lo que les hace tener la cabeza más fría para poder enfrentarse apropiadamente a los problemas que se presentan en su vida diaria y resolverlos de manera óptima.

#### 4.1.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1:

**Tabla 2**

*Comunicación formal y su influencia en la cooperación de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 11,885 <sup>a</sup> | 4  | ,018                                 |
| Razón de verosimilitud       | 8,939               | 4  | ,063                                 |
| Asociación lineal por lineal | 3,931               | 1  | ,047                                 |
| N de casos válidos           | 87                  |    |                                      |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.



De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la prueba Chi – cuadrada de Pearson, se sostiene que  $\chi^2 = 11,885^a \geq \chi^2_{tab} = 11,143$  por lo tanto la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, que es para probar la hipótesis, en donde se puede ver que el valor significativo es 0.018 el cual menciona que la comunicación formal en el clima organizacional es significativa, porque es menor al 0.05, Por consiguiente, se confirma que la comunicación formal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  mucho menos a una significancia o error de  $0.05 = 5\%$  representando a un 95% nivel de confianza.

#### 4.2. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02

**Tabla 3**

*La comunicación informal y su influencia en el conflicto de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.*

| Comunicación informal | Conflicto |            |           |            |                |            |                |            |                    |           | Total     |             |
|-----------------------|-----------|------------|-----------|------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------------|-----------|-----------|-------------|
|                       | Nunca     |            | Raramente |            | Ocasionalmente |            | Frecuentemente |            | Muy frecuentemente |           |           |             |
|                       | N         | %          | N         | %          | N              | %          | N              | %          | N                  | %         | N         | %           |
| Nunca                 | 2         | 2%         | 0         | 0%         | 4              | 5%         | 2              | 2%         | 1                  | 1%        | 9         | 10%         |
| Raramente             | 4         | 5%         | 5         | 6%         | 4              | 5%         | 2              | 2%         | 1                  | 1%        | 16        | 18%         |
| Ocasionalmente        | 5         | 6%         | 4         | 5%         | 20             | 23%        | 20             | 23%        | 3                  | 3%        | 52        | 60%         |
| Frecuentemente        | 0         | 0%         | 0         | 0%         | 2              | 2%         | 3              | 3%         | 3                  | 3%        | 8         | 9%          |
| Muy frecuentemente    | 0         | 0%         | 1         | 1%         | 0              | 0%         | 1              | 1%         | 0                  | 0%        | 2         | 2%          |
| <b>Total</b>          | <b>11</b> | <b>13%</b> | <b>10</b> | <b>11%</b> | <b>30</b>      | <b>34%</b> | <b>28</b>      | <b>32%</b> | <b>8</b>           | <b>9%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla N° 3. Se observa que un 23% que representa a 20 usuarios, afirman que existe frecuentemente conflicto y ocasionalmente tienen una comunicación informal, de este modo podemos deducir que este aspecto afecta al clima organizacional de las beneficiarias del programa vaso de leche, porque en este porcentaje se evidencia que las



relaciones interpersonales se da con mensajes que circulan entre ellas y a su vez, es informal, es decir, a pesar que existe rumores entre las beneficiarias del programa vaso de leche ellas esperan tener una información de la presidenta no respetando los canales y procesos de comunicación que repercute en el clima organizacional a la vez se genera o conlleva al conflicto y consecuentemente afecta en el clima organizacional. Sin embargo, el 1% afirma que la comunicación informal se realiza muy frecuentemente, mientras que para el conflicto es raramente. Por lo que diríamos que la beneficiaria ha recibido una información inapropiada y a causa de ello surge el conflicto que afecta el clima organizacional. Como manifiesta Mori (2017) desarrollado en la ciudad de Pacasmayo en las madres socias de los comites del vaso de leche; se ha podido observar que las relaciones interpersonales que ellos mantienen fueron deficientes, debido a la falta de respeto que mantenieron en el momento de socializar y convivir entre ellas asimismo, de igual forma el clima con la que ellas cuentan no ha logrado ser armónico. Sin embargo nuestros resultados nos muestran que la comunicación informal se realiza ocasionalmente y el clima organizacional es frecuentemente; según estos resultado a nivel general podemos decir que la comunicación que recibieron en algun momento ya sea para las reuniones o actividades no han sido las adecuadas y a causa de ello tuvieron conflictos los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado Escallani-Capachica y perjudicaron su ambiente. Pero en un estudio realizado por Vargas (2017) cuyo proposito fue explicar la incidencia de la interacción interpersonales en la intervención de los socios del programa vaso de leche en el Distrito Pueblo Nuevo de Chepén; cuyos resultados evidenciaron que la comunicación fue deficiente debido a que tuvieron conflictos internamente; pero nuestros resultados evidenciaron que la comunicación fue ocasionalmente es decir tuvieron algunos percances, conflictos pero no siempre por que ellos lo han podido sobrellevar y solucionar en un momento oportuno.



Por otro lado, el mismo autor Carrillo (2012) señala que este tipo de comunicación “podrá tener o no relación con trabajos laborales realizándose conversaciones rumores, inconsecuentes, comentarios o anécdotas de los sujetos” (p. 10). Es muy difícil de controlar este tipo de comunicación, ya que este tipo de comunicación implica de la naturalidad de los participantes. Designándole un mayor nivel de credibilidad, relacionándose con asuntos particulares acerca de individuos o grupos de la asociación.

Por esta razón, es muy importante tener en claro este tipo de comunicación, de acuerdo a los resultados hallados, consideramos a que este tipo de comunicación se presenta en los usuarios del Programa Vaso de Leche porque ellos mismos se dejan llevar por los chismes, es decir no cuenta con el respaldo de documentos escritos y que, por lo tanto, no suele ser posible emplear como evidencia o medio de prueba al momento de comunicar o darle una información. También este tipo de comunicación, puede manifestarse en cualquier grupo de personas e incluso en instituciones en forma de rumores, mentiras, informaciones inexactas que traen como consecuencia situaciones negativas para las mismas personas del Programa Vaso de Leche, pero si ellos les prestan el debido cuidado podrán sobrellevar la comunicación interna. Por último, sino se logra controlar o sobrellevar este tipo de comunicación afectará e influirá al clima organizacional y genera una mala comunicación entre los usuarios del Programa Vaso de Leche, sobre todo afectara a las relaciones interpersonales que tienen.

#### 4.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico n°2

**Tabla 4**

*La comunicación informal y su influencia en el conflicto de los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 18,256 <sup>a</sup> | 4  | ,001                                 |
| Razón de verosimilitud       | 22,670              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | ,224                | 1  | ,636                                 |
| N de casos válidos           | 87                  |    |                                      |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de la prueba Chi – cuadrada de Pearson, menciona que  $XC^2=18,256^a \geq XT^2 = 11,143$  por tanto la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, que es para probar la hipótesis, en donde se puede ver que el valor significativo es 0.001 indicando que la comunicación informal en el clima organizacional es significativa, siendo menor a 0.05. Por consiguiente, se confirma que, la comunicación informal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, con un nivel de significancia de  $0.000 = 0.00\%$  muy menor a una significancia o error de  $0.05 = 5\%$  representando a un 95% de nivel de confianza.

#### 4.3. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO E HIPÓTESIS GENERAL

**Tabla 5**

*Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani - Capachica, 2019.*

| Comunicación interna | Clima organizacional |            |           |            |                |            |                |            |                    |           | Total     |             |
|----------------------|----------------------|------------|-----------|------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------------|-----------|-----------|-------------|
|                      | Nunca                |            | Raramente |            | Ocasionalmente |            | Frecuentemente |            | Muy frecuentemente |           |           |             |
|                      | N                    | %          | N         | %          | N              | %          | N              | %          | N                  | %         | N         | %           |
| Nunca                | 6                    | 7%         | 8         | 9%         | 5              | 6%         | 2              | 2%         | 0                  | 0%        | 21        | 24%         |
| Raramente            | 4                    | 5%         | 7         | 8%         | 4              | 5%         | 22             | 25%        | 2                  | 2%        | 39        | 45%         |
| Ocasionalmente       | 1                    | 1%         | 2         | 2%         | 0              | 0%         | 12             | 14%        | 4                  | 5%        | 19        | 22%         |
| Frecuentemente       | 0                    | 0%         | 0         | 0%         | 1              | 1%         | 2              | 2%         | 1                  | 1%        | 4         | 5%          |
| Muy frecuentemente   | 0                    | 0%         | 0         | 0%         | 1              | 1%         | 2              | 2%         | 1                  | 1%        | 4         | 5%          |
| <b>Total</b>         | <b>11</b>            | <b>13%</b> | <b>17</b> | <b>20%</b> | <b>11</b>      | <b>13%</b> | <b>40</b>      | <b>46%</b> | <b>8</b>           | <b>9%</b> | <b>87</b> | <b>100%</b> |

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla N° 5. Se obtuvo que un 25% que representa a 22 usuarios opinaron que existe un buen clima organizacional por que frecuentemente practican la cooperación, sin embargo, está presente el conflicto, el mismo que por existir un buen clima organizacional dicho conflicto es superado. Es decir, estos resultados indican que las integrantes si cuentan con un dialogo; enfatizan la buena relación entre las mismas beneficiarias, asimismo, satisface las necesidades personales de los usuarios en donde esto aumenta la moral de ellos mismos. Por otro lado, solo el 1% de los encuestados indican que la comunicación interna se da muy frecuentemente mientras que el clima organizacional es ocasionalmente. Estos resultados muestran que ellas no fomentan de manera adecuada el equilibrio emocional frente a sus compañeros por medio de la motivación, solidaridad y compromiso, tampoco cuentan con un apropiado ambiente ni mantienen una relación interpersonal apropiada esto sería una de las causas que estaría afectando el clima organizacional. Mientras que López (2016) indagó un estudio con el proposito de poder



determinar la influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional; cuyos resultados mostraron que el 10.9% presentan un nivel deficiente de comunicación interna y el 56.4% presentan un nivel regular; pero el 12.2% cuentan con un deficiente clima organizacional y el 50% señalan que cuentan con un regular clima organizacional comparando con nuestros resultados; un 28% aclaran que la comunicación interna se encuentra en un nivel regular es decir; mantienen algunas veces relaciones interpersonales adecuadas; pero es recomendable que las usuarias mantengan una buena comunicación interna para obtener resultados beneficiosos y favorables en la organización interna y no desarrollen conflictos que podrían perjudicar a las mismas usuarias. Por otro lado en el estudio de Tacuchi (2017) desarrollado en la Municipalidad de Lauricocha se ha visto que mantienen una comunicación interna eficaz y el clima en la que ellos laboran son adecuadas por lo que no se ha visto problemas ni conflictos; pero en nuestro estudio eso no se vio debido a que se ha realizado la encuesta a las usuarias del programa de vaso de leche en donde la comunicación interna se realiza raramente es decir a veces, mientras que el clima organizacional es frecuentemente porque casi siempre reciben charlas, orientaciones para enfatizar su comunicación en un ambiente armonioso.

Fuentes (2021) señala que la comunicación interna “está dirigida a los colaboradores internos, es decir, al trabajador, que consiste en motivar a un equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido”. Mientras que Charry (2018) en su opinión dice que “la comunicación interna es un factor importante en toda organización para alcanzar los objetivos de la misma entidad”.

También podemos decir que el clima organizacional se encuentra basado en elementos como el cumplimiento y la satisfacción de objetivos. Menciona que la satisfacción, es fundamental en el momento de examinar la gestión de las compañías,

indica que tan motivado está el trabajador ejerciendo su trabajo (Arroyave & Ospina, 2019)

Por esta razón, es muy importante contar con una buena comunicación interna mediante el diálogo para mantener la empatía, la comunicación y espíritu solidario entre las integrantes del Programa Vaso de Leche, asimismo, se evidenciará un apropiado clima organizacional en razón a la actitud positiva que mostrarán las usuarias, esto propiciará el dialogo que facilitará la comunicación, sobre todo aumentará la confianza entre ellas. Es decir, con la comunicación las presidentas de programa vaso de leche ayudarán y facilitarán a los usuarios a que interactúen de manera adecuada, como individuos tendremos que ser éticos adquiriendo valores que contribuyan o posibiliten relacionarnos de una buena manera con las partes actuales en otras instituciones.

## PRUEBA DE LA HIPÓTESIS PARA EL OBJETIVO GENERAL

**Tabla 6**

*Comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani - Capachica, 2019.*

|                              | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 26,076 <sup>a</sup> | 4  | ,000                                 |
| Razón de verosimilitud       | 34,363              | 4  | ,000                                 |
| Asociación lineal por lineal | 16,941              | 1  | ,000                                 |
| N de casos válidos           | 87                  |    |                                      |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

Conforme al resultado obtenido de la prueba de la Chi – cuadrada de Pearson, indica que  $\chi^2 = 26,076^a \geq \chi^2_{tab} = 18,466$  por consiguiente la Chi cuadrada calculada es mayor a la Chi tabulada, es para probar la hipótesis en donde se aprecia que el valor significativo es 0.000 menciona que la comunicación interna en el clima organizacional es

significativa, siendo menor a 0,05. Por ello, se confirma que la comunicación interna influye significativamente de manera positiva en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica. Mediante las dimensiones comunicación formal, que afectan la misma con un nivel cuya significancia de  $0.000 = 0.00\%$  siendo menor a una significancia o a un error de  $0.05 = 5\%$  ello representando a un 95% de nivel de confianza.

#### 4.4. RESULTADOS PARA LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

**Tabla 7**

*Comunicación interna.*

|                    | Frecuencia | Porcentaje  |
|--------------------|------------|-------------|
| Nunca              | 21         | 24%         |
| Raramente          | 39         | 45%         |
| Ocasionalmente     | 19         | 21%         |
| Frecuentemente     | 4          | 5%          |
| Muy frecuentemente | 4          | 5%          |
| <b>Total</b>       | <b>87</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 7, se observa que 39 usuarios que representa el 45% mencionaron que la comunicación interna se realiza raramente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados indican que los usuarios del Programa Vaso de Leche a veces cuentan con un dialogo; enfatizan a veces una buena relación, también transmiten correctamente los objetivos y valores que promueve la organización. Por otro lado, el 5% dijeron que la comunicación interna se realiza frecuentemente, estos resultados señalan que promueven el equilibrio emocional frente a sus compañeros se sienten motivados. Pero Moyón (2019) en su tesis como resultado se ha encontrado que, la comunicación interna es excelente porque mantienen entre ellos





mismos una eficiente comunicación; es decir ellos desarrollan reuniones y charlas constantemente; sin embargo, en nuestro estudio los resultados demostraron que la comunicación es raramente porque los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica enfatizan relaciones interpersonales con muy poca frecuencia, también transmiten sus objetivos y valores que promueva a la organización.

Ordóñez (2021) define que “la comunicación interna en las asociaciones es aquello que dirige a los participantes con la finalidad de preservar su motivación, generando sentido de pertenencia y al final, atraer y retener los innovadores talentos”. Recalcando a lo que hace mención el autor podemos decir que este tipo de comunicación puede establecerse dependiendo de las características de la organización como también de las personas. Los altos mandos, jefes, tendrán que mantener abierto los medios de comunicación vertical para garantizar el flujo de información para el correcto desarrollo de las distintas funciones, también este tipo de comunicación nos permite establecer confianza y un buen clima organizacional, asimismo ayuda a compartir nuestras opiniones para una buena toma de decisiones.

Mientras Valverde (2017) dice que este tipo de comunicación “consiste en contar a la organización lo que la organización o las personas están haciendo, es decir nos permite poner en comunicación, en las organizaciones, el conocimiento que genera su propia actividad”. Recalcando a lo que hace mención el autor; podemos decir que este tipo de comunicación es parte de la convivencia entre los individuos que intervienen un puesto de trabajo o un mismo grupo de la misma organización donde ellos comparten experiencias vividas. Pero Gómez (2017) aclara que este tipo de comunicación “es un instrumento de administración que fomenta el diálogo interno, como soporte para lograr un mayor grado de compromiso de los individuos al lograr con las metas de la organización”

Por esta razón, este tipo de comunicación es muy importante para muchas de las organizaciones como también para los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica porque es como respuesta a una necesidad estratégica clave, es decir aumenta el compromiso, refuerza el liderazgo de los directivos del Programa, fomenta un sentimiento de pertenencia y orgullo entre ellos mismos.

**Tabla 8**

*Dimensión comunicación formal.*

|                    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca              | 7                 | 8%                |
| Raramente          | 43                | 49%               |
| Ocasionalmente     | 28                | 33%               |
| Frecuentemente     | 6                 | 7%                |
| Muy frecuentemente | 3                 | 3%                |
| <b>Total</b>       | <b>87</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 8 se describe que 43 usuarios que representa el 49% señalaron que la comunicación formal se realiza raramente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados muestran que algunas veces personalizan apropiadamente su mensaje e información entre ellos, pero el 3% precisaron que la comunicación formal es muy frecuentemente estos resultados demuestran que estarían viendo su interés y preocupación de su propia familia. Sin embargo, en el estudio de Tacuchi (2017) se ha podido observar en sus resultados que la comunicación es eficaz y mantienen buenas relaciones; también contribuyen con labores diarios para poder obtener objetivos satisfactorios; pero nuestros resultados son lo contrario porque la comunicación formal en los usuarios de programa vaso de leche es raramente.



Jiménez (2021) menciona que la comunicación formal “tiene una estructura organizativa específica y una señal cuidadosamente elabora y estandarizado. La entidad asegura de que la comunicación fluya mediante un canal que adapte a la audiencia”.

Asimismo, Jiménez (2021) recalca ser “un tipo de comunicación desarrollado para ser transmitido desde normas, siendo estándares y procesos de expertos que, simultáneamente, previene usar terminología inculta o coloquial”. Haciendo un comentario a lo que hace mención el autor puedo decir que este tipo de comunicación se encarga de mantener los canales de comunicación adecuado según la jerarquía y el nivel de actividades que son desarrolladas a diario por las usuarias del Programa Vaso de Leche, es decir les permite establecer diálogos ya sea internos o externos.

Por otro lado, Celecep dice que es la manera de comunicación que expresa, brinda cualquier organización o algún grupo, por medio de protocolos, manuales, reglamentos, etc., y produce todo un sistema de inicio a fin dirigido y usado por todos los miembros de la misma, también indica el modo cómo cada individuo debe transmitir y recoger los datos que circula. (Celecep, 2015)

Por esta razón es muy importante que los usuarios mantengan este tipo de comunicación ya que gracias a este medio muchos de ellos podrán comunicarse y mantener una apropiada relación y desempeño. Es decir, los usuarios del Programa Vaso de Leche podrán recibir su mensaje por medio de teléfonos y publicaciones.

**Tabla 9***Dimensión comunicación informal.*

|                    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca              | 9                 | 10%               |
| Raramente          | 16                | 19%               |
| Ocasionalmente     | 52                | 60%               |
| Frecuentemente     | 8                 | 9%                |
| Muy frecuentemente | 2                 | 2%                |
| <b>Total</b>       | <b>87</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 9, se muestra que 52 usuarios que representa el 60% informaron que la comunicación informal es ocasionalmente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados muestran que algunas veces personalizan apropiadamente su mensaje, pero el 2% opinan que la comunicación informal es muy frecuentemente, estos resultados señalan que los usuarios estarían trabajando en equipo. Mientras que en el estudio de Puma (2018) cuyo propósito fue establecer la influencia de la focalización beneficiarios en una asociación de mujeres; sus resultados demostraron que, un 54.17% de los encuestados señalaron que utilizan dinámicas organizacionales para no tener una comunicación informal en todo momento; asimismo cuentan con un líder que lidera es decir busca el bienestar de las mujeres para que siempre mantengan un ambiente eficiente; sin embargo los resultados de nuestro estudio demostraron una comunicación informal ocasionalmente porque solo algunas veces adecuan y adaptan su comunicación informal en alguna actividad que desarrollan.

Indica que la comunicación informal circula en las organizaciones sin conductos preestablecidos y nace de la naturalidad del trabajador. Es dado un mayor nivel de

credibilidad y relacionándose con asuntos particulares acerca de sujetos o grupos de la asociación (Celecep, 2015).

Por otro lado, Roman (2013) expresa que “la comunicación es donde el encargo circula entre los trabajadores de la entidad sin tener conocimiento con exactitud los principios de éste, y sin seguir canales establecidos de manera formal por la entidad”. Haciendo un comentario a esto podemos decir que este tipo de comunicación no es buena ni mala; algunas investigaciones indicaron que la comunicación informal toma la forma de rumor o chisme, es decir corre de un individuo a un individuo, y que nadie es responsable de su veracidad, muchas de las personas toman como una verdad la información que recibieron a través de los chismes o rumores.

Por esta razón, es muy importante tener en claro o conocer este tipo de comunicación ya que con este tipo de comunicación los usuarios del Programa Vaso de Leche podrían tener conflictos sobre el origen de esta información, este tipo de comunicación surge de boca en boca, genera desconfianza, tensión y preocupación puede traer consecuencias negativas con una comunicación formal.

#### 4.5. RESULTADOS PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Tabla 10**

*Variable dependiente clima organizacional.*

| <b>Clima organizacional</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca                       | 11                | 13%               |
| Raramente                   | 17                | 19%               |
| Ocasionalmente              | 11                | 13%               |
| Frecuentemente              | 40                | 46%               |
| Muy frecuentemente          | 8                 | 9%                |
| <b>Total</b>                | <b>87</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.



En la tabla 10, se muestra que 40 usuarios que representa el 46% opinaron que el clima organizacional es frecuentemente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados indican que el ambiente donde las integrantes del Programa vaso de leche se desenvuelven fomenta la participación activa de las beneficiarias, que podría ser una de las razones de liderazgo, pero el 9% precisaron que el clima organizacional es muy frecuentemente estos demuestran que solo cierta cantidad de los usuarios se sienten bien augustos con su desempeño y comunicación entre los usuarios. Sin embargo, en el estudio de López (2016) sus resultados encontrados demostraron que el 12.2% de los encuestados cuentan con un clima organizacional deficiente, el 50% cuentan con un clima organizacional regular y el 37.8% cuentan con un clima organizacional excelente; pero el clima organizacional en los usuarios del programa vaso de leche del centro poblado de Escallani-Capachica es frecuentemente.

Núñez (2020) menciona que el clima organizacional “es un conjunto de propiedades que miden acerca del área de trabajo percibido, ya se indirectamente o directamente, por los sujetos que laboran en un ambiente y que influye su motivación y conductas”.

Cortés (2021) señala que el clima organizacional:

“Es una forma de conocer mejor a las personas, siendo un cambio temporal en los comportamientos de los individuos debiéndose a muchas razones: tiempos finales del cierre anual, procesos de reducción del personal, aumento general de los sueldos, etc”.

Haciendo un comentario sobre el planteamiento del autor, el clima organizacional es un argumento muy importante en la actualidad prácticamente para todas las organizaciones, el cual busca un constante progreso del ambiente en este caso para las

usuarias del Programa Vaso de Leche, ya que cuando aumenta la motivación en ellos, también habrá un aumento y mejoramiento en el clima organizacional.

Por esta razón, es muy relevante contar con un buen clima organizacional porque tendrá consecuencias para la misma organización como la satisfacción entre las usuarias, la responsabilidad y el compromiso.

**Tabla 11**

*Dimensión cooperación.*

|                    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca              | 27                | 31%               |
| Raramente          | 11                | 13%               |
| Ocasionalmente     | 11                | 13%               |
| Frecuentemente     | 36                | 41%               |
| Muy frecuentemente | 2                 | 2%                |
| <b>Total</b>       | <b>87</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 11, se muestra que 36 usuarios que representa el 41% dijeron que la cooperación es frecuentemente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados indican que si se apoyan para dar nuevas ideas, también logran dar soluciones a problemas e inquietudes que se les presentan, pero el 2% mencionaron que la cooperación es muy frecuentemente porque logran compartir sus ideas con sus compañeros, es decir con los usuarios del Programa Vaso de Leche. Huaman y Sihuay (2014) en su tesis consideró como principal objetivo como es la comunicación y los roles de la dinámica familiar en los hogares de las usuarias del programa vaso de leche; según sus resultados se ha podido ver que solo en algunos casos desarrollan una comunicación fluida, adecuada; pero en algunos casos ha sido pésima; es decir no recibieron nunca apoyo de nadie han salido casi siempre sola; pero



en el centro poblado de Escallani-Capachica la cooperación ha sido frecuentemente para las usuarias del programa vaso de leche de manera que ellas si recibieron apoyo para cualquier actividad en beneficio de ellas; es decir han podido solucionar sus inquietudes que han tenido en un determinado momento.

Aguilar & Canchari (2013) recalca que la cooperación “es un sentimiento de los sujetos de la asociación sobre la existencia de un espíritu, siendo apoyo por parte de los dirigentes entre otros empleados del grupo.” (p. 34).

Asimismo, Peiró (2021) hace mención que la cooperación o también llamado trabajo grupal “menciona ser un trabajo que se realizara por medio de un grupo de integrantes teniendo como objetivo común, aun cuando desarrolle sus trabajos de manera particular para repararlo”. Haciendo una comparación y dando una opinión a lo que sostiene el autor, podemos decir que la cooperación está muy relacionada con las dinámicas del trabajo grupal en distintos ámbitos y áreas con la familia incluso con el trabajo. La importancia de la cooperación surge por la consideración de las personas, es decir, a los usuarios del Programa Vaso de Leche para que se unan comprometiéndose a realizar un trabajo, de esta forma se tendrá óptimos resultados en beneficio para ellas mismas como también para la organización.

Según a estos resultados encontrados podemos decir que la cooperación fomenta un sentido de seguridad, lealtad y autoestima satisfaciendo las necesidades propias de los usuarios del Programa Vaso de Leche, estimando su pertenencia, esforzándose por conservar las relaciones efectivas ya sea dentro y fuera del equipo. La cooperación es aplicada en el ámbito de la convivencia ya sea en equipo para llevar y desarrollar infinitas tareas.



**Tabla 12**

*Dimensión conflicto.*

|                    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Nunca              | 11                | 13%               |
| Raramente          | 10                | 11%               |
| Ocasionalmente     | 30                | 35%               |
| Frecuentemente     | 28                | 32%               |
| Muy frecuentemente | 8                 | 9%                |
| <b>Total</b>       | <b>87</b>         | <b>100%</b>       |

**Fuente:** “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 12, se muestra que 30 beneficiarias del programa vaso de leche que representa el 35% manifestaron que el conflicto es ocasionalmente en los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, estos resultados indican que a pesar de los problemas los integrantes del Programa Vaso de Leche demuestran tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, pero el 9% opinaron que el conflicto es muy frecuentemente estos resultados acreditan que los usuarios muestran credibilidad por eso mismo que involucran sus dificultades propias, asimismo que la mayoría tienen metas propias y no habituales. Sin embargo, Vargas (2017) desarrolló su estudio con el propósito de explicar la incidencia de las interacción interpersonales en la colaboración de las socias del programa vaso de leche quienes indicaron que la comunicación que ellos utilizan es eficiente; los conflictos internos son muy bajos al igual que el liderazgo que ellos mantienen son adecuados porque reciben casi siempre charlas acerca de las relaciones interpersonales entre ellas, pero en nuestro estudio se observó que el conflicto es ocasionalmente para las usuarias del programa vaso de leche es decir ellas deben en cuando muestran relaciones interpersonales adecuadas; no reciben charlas de como poder comunicarse con sus compañeros.



León (2016) describe que el conflicto “es la manera de solucionar las discrepancias que se realiza a mediante la incoherencia de objetivo, juicios, inferencias intereses, conclusiones, opiniones o puntos de vista de determinados aspectos” (p. 5). Es decir, el conflicto viene a ser una pelea, discrepancia o alguna disputa se da cuando 2 o más sujetos tienen opiniones o intereses que no se desarrollan en su debido tiempo, cayendo en la contradicción.

Por otro lado, (Castro, 2018) dice que el conflicto “es un contexto que involucra una dificultad, un inconveniente suscitando posteriores enfrentamientos, en general entre dos partes a más. Cuyos beneficios, pensamientos y valores observan posiciones absolutamente contrapuestas y disímiles” (p. 4).



## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se evidencio que la comunicación formal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, de acuerdo a la prueba de hipótesis Chi – cuadrada de Pearson en un nivel de significancia del 5% el valor  $XC^2=11,885a \geq XT^2 = 11,143$  conforme a la chi – cuadrada es mayor a la Chi tabulada. Cuyos resultados a nivel general muestran que la comunicación formal es raramente y el clima organizacional es frecuentemente, estos resultados muestran que algunas veces los usuarios expresan apropiadamente su mensaje o queja sobre una información que recibieron. Pero solo el 1% dice que la comunicación formal es nunca y el clima organizacional es ocasionalmente, estos resultados indican que no tendrían una buena comunicación formal, es decir cada quien ve su interés y preocupación.

**Segunda:** La comunicación informal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, respecto a la prueba de hipótesis Chi – cuadrada de Pearson a un nivel de significancia del 5% el valor  $XC^2=18,256a \geq XT^2 = 11,143$  de acuerdo al chi – cuadrada es mayor a la Chi tabulada. Cuyos resultados a nivel general demuestran que el 23% señalaron que la comunicación informal es ocasionalmente y el clima organizacional es frecuentemente, este resultado demuestra que, a pesar de los chismes, rumores; ellos esperan tener una información real. Pero el 1% mencionan que la comunicación informal es muy frecuentemente y el clima organizacional es raramente.



**Tercera:** La comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, de acuerdo a la prueba de hipótesis Chi – cuadrada de Pearson a un nivel de significancia del 5% el valor  $\chi^2 = 26,076 \geq \chi^2_{T} = 18,466$  conforme a la chi-cuadrada es mayor a la Chi tabulada. Cuyos resultados a nivel general evidencian que la comunicación interna es raramente con el 25% y a la vez el clima organizacional es frecuentemente, ya que solo algunas veces cuentan con un diálogo; enfatizan la relación entre los mismos usuarios. Por otro lado, solo el 1% menciona que la comunicación interna es muy frecuentemente y el clima organizacional es ocasionalmente, estos resultados muestran que ellas no fomentan el equilibrio emocional.



## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al comité de Vaso de Leche para que promueva en las usuarias/socias formas de comunicación asertiva, lo cual permitirá conocer las necesidades que admitirá atender adecuadamente los problemas organizacionales y resolverlos a través de la práctica de la comunicación asertiva, esta buena práctica no dejará pasar por alto los problemas, puesto que permitiría resolver los conflictos en su debido tiempo.

**Segunda:** A los directivos del Programa Vaso de Leche para que generen espacios donde los usuarios/socias logren hacer llegar sus inquietudes, opiniones, quejas y propuestas para tener una mejor comunicación cara a cara, y así armonizar el clima organizacional.

**Tercera:** A los promotores del Programa Vaso de Leche para que brinden capacitaciones a las dirigentes y socias mediante cursos de motivación sobre la importancia que tiene la comunicación y así fomentar la participación de todas las usuarias/socias para fortalecer la comunicación y que garantice un mejor clima organizacional.



## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, J., & Canchari, N. (2013). *Análisis de la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucará*. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Arroyave, C., & Ospina, Y. (2019). Factores de clima organizacional y satisfacción de los colaboradores en relación con los objetivos organizacionales. *Universidad Pontificia Bolivariana*, 6(1), 23.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas. Obtenido de <https://corganizacionall.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú-Lima: San Marcos.
- Carrillo, L. (2012). *La comunicación informal y su incidencia en el rendimiento de los empleados del servicio de rentas internas*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Castro, F. (2018). Conflicto como motor de cambio y su impacto en la cultura de paz. *Irene Estudios de Paz y Conflictos*, 15. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/183/183765006/html/index.html>
- Celecep. (2015). *Procedimiento para gestión de la comunicación*. Ecuador: Corporación Eléctrica del Ecuador. Obtenido de <https://www.celec.gob.ec/hidropaute/images/ley-de-transparencia/2015/procedimiento.para.gestion.de.la.comunicacion.v2.pdf>
- Challco, A. (2018). *Comunicación interpersonal y clima organizacional en la dirección regional de educación Puno - 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10322>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1). Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2da ed.). Hillsdale Erlbaum Associates. Obtenido de <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Cortés, N. (08 de Agosto de 2021). *GeoVictoria*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/cl/clima-organizacional/>



- Duarte, I., Cuza, E., Ramos, E., Molina, M., & López, M. (2011). *La comunicación organizacional: Un acercamiento necesario*. Cuba: Universidad de las Tunas. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/14/dlalm.html>
- Eiriz, J., Ferra, A., Moreno, J., & Fernández, R. (2018). *Estrategia de comunicación o comunicación estratégica*. Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6462857>
- Fernández, A. (2016). *Comunicación interna y nuevos medios de comunicación*. España: Universidad de León. Obtenido de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/11520/Fern%C3%A1ndez%20Mart%C3%ADnez%2C%20Ana%20Bel%C3%A9n.pdf?sequence=1>
- Fonseca, M. (2014). *Comunicación oral: Fundamentos y práctica estratégica* (2da edición ed.). México: Pearson Educación.
- Fuentes, A. (2021). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>
- García. (12 de Agosto de 2020). *Prevención integral*. (García, Productor) Obtenido de <https://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/07/22/tipos-conflictos-organizacionales-posibles-causas>
- Gisbert, V., & García, T. (2014). Los problemas de comunicación de la empresa familiar. *Ciencias*, 181-191. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4817937>
- Gómez, J. (30 de Agosto de 2017). *Cerem.pe*. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/claves-para-una-buena-comunicacion-interna-en-la-empresa>
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: Nivel de satisfacción en la U.E.P. La Dolorosa*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Guzmán, A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1658>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Huaman, Y., & Sihuay, I. (2014). *La comunicación y los roles en la dinámica familiar en los hogares- integrantes del programa vaso de leche - Primer Cuartel- Sicaya*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/824>



- Huatay, R. (2018). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores del Comité de Administración del Fondo Educativo*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Cubana*, 34(1). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Insignares, S. (2019). *Debates de la Cooperación Euro-Latinoamericana*. Europa.
- Jiménez, E. (2015). *La comunicación Interna*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Jiménez, I. (18 de Octubre de 2021). *Blog.izabc*. Obtenido de <https://blog.izabc.com.mx/conoce-los-tipos-de-comunicacion-en-las-empresas-y-como-gestionarlas>
- José, F. (2016). La comunicación . *Salus*, 20(3), 5-6. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>
- León, C. (2016). *La gestión del conflicto en las organizaciones complejas*. Andalucía: Universidad Internacional de Andalucía. Obtenido de [https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719\\_Leon.pdf?sequence=3](https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/3593/0719_Leon.pdf?sequence=3)
- Lezama, M. (15 de Abril de 2013). Obtenido de <https://marcoslezamasierravigas.wordpress.com/2013/04/15/comunicacion-origen-etimologico/>
- López, K. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo*. Lima: Universidad Peruana Unión. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12840/583>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322339789001.pdf>
- Míguez, M., & Costa, C. (2019). Tendencias de investigación sobre comunicación organizacional. *Indexadas*. Obtenido de <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.10>
- Mora, L. (2017). *La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Morales, F. (2014). *La comunicación interna: Herramienta estratégica de gestión para las empresas*. Barcelona: Gestón.
- Moreno, S. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó DIEgo Luis Córdova. *CES Derecho*, 9(1), 13-33. Obtenido de <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Mori, L. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comites del vaso de leche en la Municipalidad*





- Distrital de Guadalupe, Pacasmayo, 2015.* Trujillo: Universidad Nacional del Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8431>
- Moyón , K. (2019). *Gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa Estero Salado "Fe y Alegría" y su incidencia en el clima laboral de la Institución.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Núñez, U. (25 de Mayo de 2020). 2020. Obtenido de <https://www.10ventajas.com/ventajas-y-desventajas-del-clima-organizacional/#Desventajas>
- Ordóñez , M. (24 de Setiembre de 2021). *Blog.Kelly.* Obtenido de <https://blog.kellyservices.com.mx/la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones>
- Palacios, M. (24 de Marzo de 2017). *Prezi.com.* Obtenido de <https://prezi.com/i11gdskgptun/atraccion-interpersonal/>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral.* Lima.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación.* Lima: San Marcos.
- Pazmay, S., Pardo, E., & Ortiz, A. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Scielo*, 13. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1016/j.aiprr.2017.03.006>
- Peiró, R. (2021). *Economipedia.* Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Geon*, 7(1), 9-25. Obtenido de <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Pino, R. (2018). *Metodo de la investigación* (Segunda ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación* (3ra Edición ed.). Lima: San Marcos.
- Puma, Y. (2018). *La influencia de la focalización de beneficiarios en la organización de mujeres del programa vaso de leche del Distrito de Capachica - 2016.* Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7827>
- Ramos, W., Paredes, M., Teran, P., & Lema, L. (2017). *Comunicación organizacional.* Guayaquil: Grupo Compás. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>



- Rivera, D., Rincón, J., & Flórez, S. (2018). Percepción del clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*, 39(19), 5.
- Rojas, C., Martínez, P., & Niebles, W. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería. *Espacios*, 6-14.
- Roman, K. (8 de Julio de 2013). *SlideShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/keenyaroman/comunicacion-informal>
- Sandoval , A. (3 de Febrero de 2020). *blogthinkbig.com*. Obtenido de <https://empresas.blogthinkbig.com/comunicacion-en-su-empresa/>
- Tacuchi, G. (2017). *La comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha*. Huanuco: Universidad de Huanuco. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/693>
- Túñez, M. (2012). *La gestión de la comunicación en las organizaciones*. España: Manganeses de la Lampreana . Obtenido de <https://materialesdecatedras.files.wordpress.com/2016/03/5-1-comunicacion-interna-tc3bac3b1ez.pdf>
- Uribe, P., Gutiérrez, J., & Amézquita, J. (2020). Crítica a las propiedades psicométricas de una escala de medición de factores de riesgo. *ScieELO*, 32. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n1/0186-1042-cya-65-01-e147.pdf>
- Valderrama, S. (2015). *Estadístico Alfa de Cronbach*. Ediciones texas.
- Valverde, J. (2017). La comunicación interna en las organizaciones. *Revista digital Cenci*, 12. Obtenido de <https://revista.cemci.org/numero-36/pdf/trabajos-de-evaluacion-4-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones.pdf>
- Vargas, M. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la participación de las socias en el comité "Santa Catalina" del programa vaso de leche del AA.HH. Catalina, distrito Pueblo Nuevo, provincia de Chepén: 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de [//dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10737](https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10737)
- Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/reunion.html>



## ANEXOS



### Matriz de Operacionalización de variables

| <b>Variable</b>   | <b>Dimensiones</b>         | <b>Indicadores</b>   | <b>Escala Likert</b>  |
|---|----------------------------|--|---|
| <b>Variable independiente</b><br><br>Comunicación interna | 1.1. Comunicación formal   | 1.1.1 Participación<br>1.1.2 Financiación<br>1.1.3 Estrategias<br>1.1.4 Talleres de información                          | 0= Nunca<br>1= Raramente<br>2= Ocasionalmente<br>3= Frecuentemente<br>4= Muy frecuentemente |
|   | 1.2. Comunicación informal | 1.2.1 Reuniones<br>1.2.2 Opiniones<br>1.2.3 beneficiarias  |   |
| <b>Variable dependiente</b><br><br>Clima organizacional   | 2.1. Cooperación           | 2.1.1 Práctica de valores<br>2.1.2 Puntualidad en las reuniones<br>2.1.3 Recursos económicos                             | 0= Nunca<br>1= Raramente<br>2= Ocasionalmente<br>3= Frecuentemente<br>4= Muy frecuentemente |
|   | 2.2. Conflicto             | 2.2.1 Correcta organización<br>2.2.2 Reporte de entrega<br>2.2.3 Horarios de entrega<br>2.2.4 Tolerancia en las entregas |   |

## Matriz de Consistencia

| INTERROGANTES   | HIPÓTESIS   | OBJETIVOS  | VARIABLES                      | DIMENSIONES  | INDICADORES  | MÉTODOS   | PRUEBA ESTADÍSTICA   |
|---|---|--|--------------------------------|--|--|---|--|
| <p><b>GENERAL</b><br/>¿Cuál es la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b><br/>a) ¿Cuál es la influencia de la comunicación formal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?</p> <p>b) ¿Cuál es la influencia de la comunicación informal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019?</p> | <p><b>GENERAL</b><br/>La comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b><br/><b>HE1</b> La comunicación formal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019<br/><b>HE2:</b> La comunicación informal influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESTADÍSTICA</b><br/><b>Ha = Hipótesis alterna</b><br/>La comunicación interna influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019<br/><b>Ho = Hipótesis nula</b><br/>La comunicación interna no influye significativamente en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019</p> | <p><b>GENERAL</b><br/>Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b><br/>a) Encontrar la influencia de la comunicación formal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019<br/>b) Encontrar la influencia de la comunicación informal en el clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani-Capachica, 2019</p> | <p>1. Comunicación interna</p> | <p>1.1. Comunicación formal</p> <p>1.2. Comunicación informal</p> <p>2.1 Cooperación</p> <p>2.2 Conflictos</p> | <p>1.1.1 Participación<br/>1.1.2 Financiación<br/>1.1.3 Estrategias<br/>1.1.4 Talleres de información</p> <p>1.2.1 Reuniones<br/>1.2.2 Opiniones<br/>1.2.3 beneficiarias</p> <p>2.1.1 practica de valores<br/>2.2.1 puntualidad en las reuniones<br/>2.2.2 Recursos económicos</p> <p>2.2.1 Correcta organización<br/>2.2.2 Reporte de entrega<br/>2.2.3 Horario de entrega<br/>2.2.3 Tolerancia en las entregas</p> | <p><b>Enfoque</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo</b><br/>descriptivo-causal</p> <p><b>Diseño de investigación</b><br/>no experimental</p> <p><b>Método</b><br/>Inductivo-deductivo</p> <p><b>Población</b><br/>87 usuarios</p> <p><b>Muestra</b><br/>no probabilística</p> <p><b>Técnicas</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionario</p> | <p>Medidas de tendencia central</p> <p>Chi-Cuadrada de Pearson</p> |



### Instrumento

| N°  | Variable independiente:<br>Comunicación interna  | Muy frecuente | Frecuente | Ocasionalmente | Raramente | Nunca    |
|---|--|---------------|-----------|----------------|-----------|----------|
| <b>Dimensión: Formal</b>                              |  | <b>4</b>      | <b>3</b>  | <b>2</b>       | <b>1</b>  | <b>0</b> |
| 1   | ¿Usted actualmente participa en el programa del vaso de leche?   |               |           |                |           |          |
| 2   | ¿El Estado financia el Programa Vaso de Leche?   |               |           |                |           |          |
| 3   | ¿Los promotores tienen comunicación con el Club de Madres del Vaso de Leche?   |               |           |                |           |          |
| 4   | ¿Te comunicas directamente con los promotores del Programa Vaso de Leche mensualmente?                                   |               |           |                |           |          |
| 5   | ¿Cuentan con estrategias de comunicación en el Programa Vaso de Leche?   |               |           |                |           |          |
| 6   | ¿Cuentan con un local establecido para las reuniones?  |               |           |                |           |          |
| 7   | ¿Los promotores realizan talleres de información del Programa Vaso de Leche?   |               |           |                |           |          |
| <b>Dimensión: Informal</b>                            |  |               |           |                |           |          |
| 8   | ¿Existe una correcta estrategia de comunicación en el Club de Madres del Programa del Vaso de Leche a cuál usted asiste? |               |           |                |           |          |
| 9   | ¿Sus reuniones del vaso de leche se realizan a la intemperie (aire libre)?   |               |           |                |           |          |
| 10  | ¿Participas continuamente en las reuniones del Programa Vaso de Leche?   |               |           |                |           |          |
| 11  | ¿Toman en cuenta tus opiniones para tomar ciertas decisiones en el Programa Vaso de Leche?                               |               |           |                |           |          |
| 12  | ¿El Club de Madres te ayudan a tener más información de las entregas mensuales?  |               |           |                |           |          |
| <b>Variable Dependiente:<br/>Clima Organizacional</b> |  |               |           |                |           |          |



| <b>Dimensión: Cooperación</b> |   |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 1                             | ¿Los integrantes del Programa Vaso de Leche practican los valores y cooperan en todas las actividades para mantener un clima organizacional adecuado? |  |  |  |  |  |
| 2                             | ¿Sueles comunicarte constantemente con tus compañeras del Vaso de Leche?  |  |  |  |  |  |
| 3                             | ¿Todas asisten a las reuniones del Programa Vaso de Leche?  |  |  |  |  |  |
| 4                             | ¿Reciben recursos económicos para mejorar su clima organizacional en el Programa Vaso de Leche?   |  |  |  |  |  |
| 5                             | ¿Usted obtiene una correcta cooperación por parte del Club de Madres del Programa Vaso de Leche?  |  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión: Conflicto</b>   |   |  |  |  |  |  |
| 6                             | ¿Se organiza correctamente el Programa Vaso de Leche en la municipalidad?   |  |  |  |  |  |
| 7                             | ¿Alguna vez no le reportaron la entrega del Programa Vaso de Leche?   |  |  |  |  |  |
| 8                             | ¿Es eficiente el trabajo de los promotores en el Programa Vaso de Leche?  |  |  |  |  |  |
| 9                             | ¿Los horarios establecidos en el Programa Vaso de Leche llegan a cumplirse en su totalidad?   |  |  |  |  |  |
| 10                            | ¿Existe tolerancia en las entregas del Programa Vaso de Leche?  |  |  |  |  |  |



**Base de datos aplicado a los usuarios del Programa Vaso de Leche del centro poblado de Escallani – Capachica.**

| Comunicación interna |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   | Clima organizacional |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|
| Formal               |   |   |   |   |   | Informal |   |   |   |   | Cooperación          |   |   |   |   | Conflicto |   |   |   |   |   |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 1                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 1                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 3 | 3         | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 1                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| 1                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 2 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 0 | 4 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 3 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 2 | 2                    | 3 | 3 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 1                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3        | 2 | 2 | 4 | 4 | 1                    | 1 | 3 | 4 | 2 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 0                    | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3        | 2 | 2 | 4 | 1 | 1                    | 3 | 4 | 2 | 0 | 3         | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 2                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4        | 2 | 1 | 4 | 2 | 1                    | 3 | 4 | 3 | 0 | 4         | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1        | 1 | 2 | 2 | 1 | 1                    | 1 | 1 | 2 | 0 | 1         | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 3                    | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1        | 1 | 3 | 2 | 2 | 2                    | 1 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4                    | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 1 | 3 | 2 | 2 | 1                    | 1 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3        | 2 | 4 | 3 | 2 | 3                    | 2 | 3 | 1 | 0 | 1         | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 3                    | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1        | 2 | 1 | 2 | 1 | 2                    | 1 | 1 | 1 | 0 | 1         | 3 | 1 | 2 | 1 | 0 |
| 4                    | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 1 | 3 | 2 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 1         | 4 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 3                    | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1        | 1 | 2 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 |
| 4                    | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1        | 1 | 1 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 1 | 3 | 3 | 2 | 3                    | 1 | 2 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |





| Comunicación interna |   |   |   |   |   |          |   |   |   |   | Clima organizacional |   |   |   |   |           |   |   |   |   |   |
|----------------------|---|---|---|---|---|----------|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|
| Formal               |   |   |   |   |   | Informal |   |   |   |   | Cooperación          |   |   |   |   | Conflicto |   |   |   |   |   |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 1 | 3 | 2 | 2 | 1                    | 1 | 1 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3        | 2 | 4 | 3 | 3 | 3                    | 2 | 3 | 1 | 1 | 2         | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 2 | 3 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 4                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1        | 1 | 1 | 1 | 2 | 2                    | 2 | 1 | 2 | 0 | 1         | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 4                    | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2        | 2 | 3 | 2 | 2 | 2                    | 1 | 1 | 2 | 0 | 1         | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 4                    | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3        | 2 | 4 | 3 | 3 | 2                    | 3 | 3 | 2 | 1 | 2         | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 4                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3        | 3 | 4 | 3 | 3 | 3                    | 2 | 3 | 2 | 0 | 2         | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 3                    | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 2 | 4 | 1 | 1 | 2                    | 2 | 4 | 1 | 0 | 2         | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2        | 2 | 2 | 1 | 1 | 2                    | 3 | 2 | 1 | 0 | 2         | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2        | 2 | 4 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 2 | 1 | 0 | 1         | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4                    | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3        | 2 | 3 | 3 | 3 | 3                    | 2 | 3 | 1 | 0 | 3         | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 4                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1        | 1 | 1 | 4 | 2 | 2                    | 2 | 2 | 2 | 0 | 3         | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 3                    | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1        | 2 | 3 | 1 | 1 | 2                    | 1 | 4 | 2 | 0 | 1         | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1        | 2 | 4 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1        | 2 | 1 | 3 | 2 | 2                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 1         | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1        | 1 | 3 | 2 | 1 | 4                    | 1 | 2 | 1 | 0 | 4         | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1        | 2 | 4 | 2 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 2 | 0 | 2         | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1        | 1 | 2 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 1 | 2         | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 3                    | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1        | 2 | 3 | 3 | 2 | 2                    | 2 | 4 | 2 | 0 | 3         | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 4                    | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1        | 2 | 4 | 2 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 4                    | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1        | 2 | 4 | 2 | 1 | 1                    | 1 | 2 | 1 | 0 | 1         | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| 3                    | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1        | 2 | 4 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 2 | 0 | 1         | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 4                    | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2        | 1 | 2 | 2 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1        | 2 | 2 | 2 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 1         | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4                    | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2        | 2 | 3 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 2 | 1 | 0 | 4         | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 4                    | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1        | 2 | 2 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2        | 1 | 4 | 2 | 1 | 2                    | 1 | 1 | 2 | 0 | 2         | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4                    | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1        | 2 | 4 | 3 | 3 | 2                    | 1 | 2 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 4                    | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2        | 1 | 4 | 3 | 2 | 2                    | 1 | 4 | 3 | 2 | 2         | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1        | 2 | 4 | 2 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 2 | 1 | 1         | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 |
| 3                    | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2        | 3 | 2 | 3 | 2 | 3                    | 2 | 4 | 2 | 1 | 2         | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2        | 2 | 1 | 1 | 2 | 1                    | 2 | 4 | 1 | 0 | 2         | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 4                    | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1        | 2 | 2 | 4 | 2 | 1                    | 1 | 1 | 2 | 0 | 2         | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 4                    | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4        | 2 | 1 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 1 | 0 | 2         | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 4                    | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2        | 1 | 2 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 4 | 0 | 1         | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 4                    | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1        | 1 | 1 | 1 | 1 | 1                    | 2 | 1 | 2 | 0 | 1         | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 4                    | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2        | 2 | 3 | 4 | 3 | 2                    | 1 | 1 | 2 | 0 | 4         | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1        | 1 | 2 | 4 | 2 | 2                    | 1 | 4 | 1 | 0 | 2         | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 3                    | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2        | 2 | 1 | 4 | 4 | 2                    | 2 | 4 | 2 | 0 | 4         | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1        | 1 | 2 | 1 | 2 | 2                    | 1 | 2 | 2 | 0 | 1         | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 4                    | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1        | 1 | 2 | 1 | 2 | 1                    | 2 | 1 | 4 | 0 | 1         | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 |