



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
LA CAPACIDAD ORGANIZATIVA DE LAS SOCIAS DE COMITÉS
DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE -
2018.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YESSICA MILAGROS CHOQUE CÁCERES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2019



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTER
PERSONALES EN LA CAPACIDAD ORGA
NIZATIVA DE LAS SOCIAS DE COMITÉS
D**

AUTOR

YESSICA MILAGROS CHOQUE CÁCERES

RECuento de palabras

21829 Words

RECuento de caracteres

123108 Characters

RECuento de paginas

102 Pages

Tamaño del archivo

1.1MB

Fecha de entrega

Dec 11, 2023 6:04 PM GMT-5

Fecha del informe

Dec 11, 2023 6:05 PM GMT-5

● **10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Nilda Mabel Flores Chavez
Dra. Nilda Mabel Flores Chavez
DOCENTE F.T.S. - UNA



Ysabel C. Hito Montaña
Dra. Ysabel C. Hito Montaña
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FTS - UNA

Resumen



DEDICATORIA

Gracias a Dios por guiarme por el camino correcto y darme la sabiduría a lo largo de mi vida profesional, también por darme fé, fortaleza, salud y esperanza para culminar esta investigación.

A mis padres: Vicente Choque y Juana Cáceres por creer en mí y sacarme adelante, dándome apoyo, consejos, comprensión, quienes con mucho cariño y sacrificio me brindaron su apoyo incondicional para la culminación de mis estudios.

A queridos docentes de la escuela profesional de Trabajo Social, por haberme formado profesionalmente y por proporcionarme conocimientos y valores éticos.

A mi compañero de vida Yoni Arhuata Chura por su apoyo incondicional, demostrándome su amor, cariño a través de los consejos y por su motivación para que pueda seguir adelante.

Yéssica Milagros Choque Cáceres



AGRADECIMIENTOS

A mi querida Universidad Nacional del Altiplano de Puno, y en especial a la Facultad de Trabajo Social por haberme formado profesionalmente, así como también a las autoridades, docentes y personal administrativo, a ellos mi profundo agradecimiento por su cooperación en esta investigación.

De manera especial agradecer a mi asesora de tesis con Dra. Nilda Mabel Flores Chávez por haberme guiado con su amplia experiencia y conocimientos en la realización de mi proyecto de investigación. A los miembros del jurado, Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo, Dr. José Dante Gutiérrez Alberoni y Lic. Angélica Esperanza Centeno Mamani por sus aportes a través de las observaciones sobre la coherencia teórica y metodológica del estudio.

Al personal administrativo de la Municipalidad Provincial El Collao-Ilave, al Área del programa de Asistencia Social y seguridad alimentaria - oficina de Administración del Programa Vaso de Leche por su apoyo para la realización de la investigación.

Yéssica Milagros Choque Cáceres



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1. Hipótesis general.....	19
1.3.2. Hipótesis Específico	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO	20
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23



1.5.1. Objetivo general.....	23
1.5.2. Objetivo específico	23

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.1. A nivel Internacional.....	24
2.1.2. Antecedente Nacional	26
2.2. MARCO TEÓRICO	29
2.2.1. Teoría de relaciones humanas	29
2.2.2. Teoría de organizacionales.....	30
2.2.3. Organización de mujeres.....	32
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	34
2.3.1. Relaciones Interpersonales.....	34
2.3.2. Bases de las relaciones interpersonales.....	35
2.3.3. Estilos de relaciones interpersonales.....	37
2.3.4. Importancia de las relaciones interpersonales.....	40
2.3.5. Comunicación	41
2.3.6. Tipos de comunicación	42
2.3.7. Niveles de comunicación	42
2.3.8. La Organización y gestión	44
2.3.9. La importancia de las organizaciones	45
2.3.10. Capacidad.....	46



2.3.11. Capacidad Organizativa	46
2.3.12. Capacidad de liderazgo	48
2.3.13. Los estilos de liderazgo	49
2.3.14. Habilidad de Resolución de conflictos.....	52
2.3.15. Capacidad de participación	54
2.3.16. Formas de participación	55

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MODELO DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.6.2. Muestra.....	60
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	61
3.8. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	63
3.9. PROCESAMIENTO.....	67
3.10. VARIABLES A ANALIZAR.....	67



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE-2018.....	68
4.2. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD DE PARTICIPACIÓN DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE-2018.....	74
4.3. NIVELES DE COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE ILAVE- 2018.	77
4.5. RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD ORGANIZATIVA DE LAS SOCIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DISTRITO ILAVE-2018.	85
V. CONCLUSIONES.....	88
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS.....	91
ANEXOS.....	96

Área: Derechos humanos y fortalecimiento democrático

Tema: Participación ciudadana, movimientos y organizaciones sociales

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 de noviembre de 2019



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Distribución población de PVL.	59
Tabla 2 Distribución de muestra según zona.	61
Tabla 3 Distribución de variables	64
Tabla 4 Distribución chi-cuadrado X²	66
Tabla 5 Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de liderazgo mediante los estilos de liderazgo de las socias del Programa de Vaso de Leche de Ilave.	69
Tabla 6 Prueba estadística: Chi cuadrada	71
Tabla 7 Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de liderazgo mediante la habilidad de resolución de conflictos de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave – 2018.....	71
Tabla 8 Prueba de hipótesis: Chi cuadrada	74
Tabla 9 Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de participación mediante formas de participación de las socias del Programa Vaso de Leche de Ilave-2018.	75
Tabla 10 Prueba estadística: Chi cuadrada	77
Tabla 11 Niveles de comunicación según capacidad de liderazgo mediante estilos de liderazgo de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave- 2018	78
Tabla 12 Prueba de hipótesis: Chi cuadrada	79



Tabla 13	Niveles de comunicación según capacidad de liderazgo mediante habilidades de resolución de conflictos de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave - 2018.....	80
Tabla 14	Prueba de hipótesis: Chi cuadrada	82
Tabla 15	Niveles de comunicación según la capacidad de participación mediante las formas de participación en las socias del Programa Vaso de Leche Distrito Ilave-2018.	83
Tabla 16	Prueba de hipótesis: Chi cuadrada	85
Tabla 17	Tabla de significancia de hipótesis de las Variables independientes sobre Variables dependientes.	86



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Instrumento de recolección de datos	97
ANEXO 2 Matriz de consistencia	101
ANEXO 3 Operacionalización de variables.....	102



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

PVL: Programa Vaso de Leche

OSB: Organizaciones Sociales de Base

INEI: Instituto Nacional de Estadística e informática

PNUD: Programa de Naciones unidas para el desarrollo

CEPAL: Comisión Económica para América Latina y El Caribe.



RESUMEN

La presente investigación titulada “la influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del programa vaso de leche del distrito Ilave – Provincia El Collao, 2018”. Tuvo como objetivo general: “Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del programa vaso de leche del distrito de Ilave”. La hipótesis planteada fue: “Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa de las socias de comités del programa vaso de leche del distrito de Ilave. La investigación se desarrolló según el paradigma cuantitativo con el método hipotético deductivo, de tipo causal explicativo y el diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por **186** socias, la técnica utilizada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario estructurado, elaborado en base a las variables de la investigación y el método estadístico que se utilizó para validar la hipótesis es el Chi cuadrada de Pearson. En los resultados los estilos de relaciones interpersonales que practican con frecuencia es agresiva de forma verbal y el estilo de liderazgo que manifiestan es autoritario en un 44.1%. Por otro lado, los niveles de comunicación en las socias se presentan de manera racional en un 31,2%, es decir se manipula la información recibida, por ello muestran un estilo de liderazgo autoritario en las organizaciones de comités.

Palabras Clave: capacidad organizativa, comunicación, relaciones interpersonales



ABSTRACT

The present investigation entitled "The influence of interpersonal relationships on the organizational capacity of the societies of the milk glass program committee of the district of Ilave - Province of El Collao, 2018". Its general objective was: "Determine the Influence of Interpersonal Relationships on the Organizational Capacity of Committee Members of the Vaso de Leche Program of the Ilave District." The hypothesis proposed was: "Interpersonal relationships significantly influence the organizational capacity of the committee members of the Vaso De Leche Program in the Ilave district. The research was developed according to the quantitative paradigm with the hypothetical deductive method, causal explanatory type and non-experimental design. The sample was made up of 186 members, the technique used was the survey and its instrument was the structured questionnaire, prepared based on the research variables and the statistical method that was used to validate the hypothesis is Pearson's Chi square. In the results, the interpersonal relationship styles that they frequently practice are verbally aggressive and the leadership style that they manifest is authoritarian in 44.1%. On the other hand, the levels of communication in the members are presented in a rational manner in 31.2%, that is, the information received is manipulated, which is why they show an authoritarian leadership style in committee organizations. The styles of interpersonal relationships that they practice frequently are verbally aggressive and the style of leadership they manifest is 44.1% authoritarian. On the other hand, the levels of communication in the members are presented rationally in a 31.2%, that is to say, the information is manipulated, so they show an authoritarian leadership style in the committee organizations.

Key Words: Organizational capacity, communication, interpersonal relations.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La influencia de las Relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave-Provincia El Collao, 2018”, se ejecutó en coordinación con el área; programa de asistencia social y seguridad alimentaria, oficina de administración del programa Vaso de Leche (PVL) del Distrito Ilave. Esta investigación está orientada al estudio de las relaciones interpersonales y su impacto en la capacidad organizativa de diferentes comités, los problemas que surgen es por falta de participación de las socias en sus organizaciones debido al modo de comunicación que practican no es la adecuada para resolver los conflictos, generando a que no participen en toma de decisiones de su comité y también un liderazgo no fortalecido que no permite cumplir metas propuestos con un 44.1% según los resultados de la investigación, estos problemas se suscitan en el distrito es debido a que la población Ilaveña tiene antecedentes conflictivas, son propensos a ser azuzados por su líder, por lo general cada lugar tiene ideología, cultura y costumbres diferentes. Las organizaciones son espacios de socialización, comunicación y negociación en los que miembros, a través de las relaciones interpersonales como comunicación y las actitudes son esenciales para crear y mantener relaciones cálidas y cordiales, y de hecho basados en estándares aceptados que están orientados hacia apreciación y respeto, para el desarrollo de la organización, así como también desarrollo de liderazgo de cada una de las socias, a través de sus habilidades demostradas al participar, planificar, liderar, organizar y lograr todos los objetivos en las actividades que realizan en el programa. Por tal razón esta investigación tiene como objetivo determinar



la influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa que demuestran las socias del Programa Vaso de Leche del distrito Ilave.

La presente investigación está estructurada por siete capítulos.

En el primer capítulo se considera el planteamiento, formulación del problema, hipótesis y antecedentes de la investigación; en el segundo capítulo se da a conocer la revisión de literatura relacionada a las variables de estudio: Relaciones interpersonales y capacidad organizativa, para el desarrollo de la investigación con los temas de estilos de relaciones interpersonales, comunicación, niveles de comunicación, participación, organización y liderazgo.

El tercer capítulo da cuenta de los materiales métodos, es decir el tipo de investigación, ámbito o lugar de estudio, la población de estudio, las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos, prueba estadística y análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados y discusión de la investigación se presenta el cruce de variables, interpretación, análisis y prueba de CHI cuadrada.

En los capítulos quintos, sexto y séptimo se presentan las conclusiones, recomendaciones y las referencias respectivamente.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente las organizaciones necesitan reconocer su situación problemas de comportamiento en las relaciones interpersonales, las actitudes negativas de los miembros a menudo crean un ambiente tenso que afecta tanto a ellas como a los objetivos, las organizaciones sociales de base (OSB) han sido el eje del desarrollo de las sociedades en nuestro país, así como en nuestra localidad, teniendo en cuenta que cada ciudad es diferente en su cultura, ideología y también en sus comportamientos,



en tal sentido las organizaciones se enfrentan a enormes desafíos que son cambiantes con el tiempo y los integrantes deben adaptarse a estos cambios, donde las social buscan una meta común, que las identifique y pes cree un sentido pertenencia. Pueden estar unidas entorno a un beneficio, en este caso los insumos del programa. Según Figueroa (2013); argumenta que “la organización nace de la necesidad humana de cooperar para obtener un fin y en la mayoría de los casos, dicha cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se cuenta con una estructura de organización” (p.12).

Las relaciones interpersonales son muy importante para las organizaciones de comités porque de ella depende el funcionamiento y cumplimiento de metas, así como el desarrollo de cada organización social de base, sin embargo esto se ve afectada en los comités del Programa, ya que existe una deficiente comunicación entre los integrantes, porque surgen situaciones que causan inconformidades o dificultades en la comunicación que conlleva a cortar relaciones entre ellas, presentándose como agresiones verbales, ya sea en las actividades o cuando la junta directiva distribuye los insumos del programa.

Chambi y Apaza (2017) señala en su investigación que las relaciones interpersonales afectan a las organizaciones con un 42,4% ya que limita el desarrollo organizacional en el distrito Puneño, el liderazgo, la comunicación en las organizaciones de comités, puesto que las decisiones con respecto a su organización las decidan quienes si están involucrados en su comité, dejando de lado su potencialidad de habilidades y capacidades que poseen cada una de ellas, esto debido a que no tienen interés en mejorar su organización, por factores como el de no saber distribuir el tiempo para mejorar a su organización y la identidad con esta misma. (p.68).



También Sayago (2009) señala que las relaciones entre los miembros de una organización se inicia la comunicación; en estos procesos de intercambio se comparten y se delegan funciones y responsabilidades, para encontrar sentido a ser parte de aquella (citado por Miranda y Pastor 2015, p.45), de tal manera que sin ellos se genera una participación pasiva, es decir las socias no están constantemente involucrados en toma de decisiones, donde no se desarrolla un clima de confianza, habilidades de resolución de conflictos, liderazgo, trabajo en equipo que son importantísimos para el desarrollo y capacidad organizacional del programa que cuenta con más 170 comités, distribuidos por zonas: alta, media y lago del distrito Ilave, entonces las organizaciones dependen en gran medida de la cooperación, buenas relaciones interpersonales, la comunicación, habilidad de liderazgo y capacidad de participación, donde puedes construir un nivel de confianza, apoyo que conduciría a diferentes formas de afrontar desafíos, ya sea individual o grupal, de esta manera logrando así los objetivos trazados al menor tiempo posible para que se pueda fomentar el liderazgo en todos los miembros de una organización que le permita desarrollar sus habilidades para dirigir. En el Programa Vaso de Leche (PVL) debe tomar en cuenta los factores; como las inadecuadas relaciones interpersonales, desconfianza, indiferencia, el comportamiento evasivo frente a los problemas y deficiente capacidad organizativa, los cuales deterioran el funcionamiento y la eficiencia de la organización.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

- ¿En qué medida las relaciones interpersonales influyen en la capacidad organizativa de las socias de los comités Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave-2018?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida los estilos de relaciones interpersonales influye en la capacidad de liderazgo de las socias de los comités Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave?
- ¿En qué medida los estilos de relaciones interpersonales inciden en la capacidad de participación de las socias de los comités Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave?
- ¿De qué manera influye los niveles de comunicación en la capacidad de liderazgo de las socias de los comités Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave?
- ¿De qué manera los niveles de comunicación inciden en la capacidad de participación de las socias de los comités Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

- Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Del Distrito Ilave.

1.3.2. Hipótesis Específico

- Los estilos de relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad de liderazgo de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del distrito Ilave.



- Los estilos de relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad de participación de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del distrito.
- Los niveles de comunicación influyen significativamente en la capacidad de liderazgo de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave.
- Los niveles de comunicación influyen significativamente en la capacidad de participación de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE ESTUDIO

En este contexto, las organizaciones sociales juegan un papel importante en el desarrollo ya sea económica y socialmente a nivel local, regional y nacional, por lo que fueron los primeros en participar e involucrarse gradualmente las mujeres en términos de participación en el desarrollo social. En este sentido, las organizaciones populares de mujeres cada vez se hicieron notorio e importantes en el Perú desde la década de 1950. Desde entonces, muchas mujeres se han incorporado a organizaciones de base y, debido a la crisis económica, han comenzado a involucrarse en la política pública. Programas como Vaso de Leche, donde se organizan comités para obtener beneficios alimentarios, y estas organizaciones ahora se ven obligadas a adaptarse a cambios repentinos, generando problemas que afectan directa e indirectamente el desarrollo y funcionamiento de las organizaciones alimentarias que subyacen a los comités.

Vaso de Leche Leche, donde uno de los problemas más graves es la defectuosa relación interpersonal entre los miembros, durante las reuniones no siempre es fácil



expresar opiniones, emociones y actitudes, por esta razón surgen elementos que provocan malentendidos. , lo que lleva a la ruptura de las relaciones entre socios y conduce a diferentes estilos o niveles de comunicación, como la agresión, la manifestación de conductas intimidatorias, el sarcasmo sobre opiniones o acuerdos, la desconfianza e indiferencia hacia los roles y funciones que debe desempeñar cada miembro, y más aún la irresponsabilidad, deterioran aún más las relaciones interpersonales, lo que se refleja en el organismo de las organizaciones.

Como dijo Idalberto Chiavenato (2010), la comunicación es “el intercambio de información entre personas. Significa crear un mensaje general o información. Es uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y de la organización social. Asimismo Oliveros (2004), menciona que al momento de establecer “características de las relaciones interpersonales, es necesario tener en cuenta diversos aspectos, tales como: honestidad, sinceridad, respeto, afirmación, comprensión, habilidad y capacidad para comunicarse personalmente”. Por lo tanto, una mejor comunicación es esencial para construir relaciones con quienes nos rodean y para nuestro propio crecimiento personal.

En los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave, la capacidad organizacional responde a la participación activa de una manera que abre la posibilidad de desarrollar y realizar un liderazgo democrático que busca la unidad y el propósito compartido, sin embargo la estructura organizacional se ve debilitada por juntas directivas que casi siempre practican un liderazgo autoritario porque imponen decisiones que limitan su crecimiento como líderes de los miembros, lo que genera descontento, frustración porque la mayoría de ellos no participa en la toma de decisiones de sus comités, la cual provoca que se establezcan sanciones, haciendo que las socias sientan



deseos de abandonar el programa Vaso de Leche es decir se está alejando a las socias de un ambiente en que pueden desarrollar satisfactoriamente y óptimamente sus habilidades para poder liderar la organización, asimismo el incumplimiento de funciones, inasistencias de manera constante son debido a las diferencias en las formas de dirigir las reuniones de parte de las líderes ya que en su mayoría no motivan participación, trabajo en equipo e iniciativas hacia las actividades de sus comités porque muchas veces no se practica respeto, la responsabilidad hacia las tareas entregadas y la escasa información que se transmite origina diferentes puntos de vista, la cual genera controversias, deteriorando la organización de comités.

Sabemos que la capacidad organizativa no solo es un rol personal sino un rol que influye en toda la colectividad, donde el liderazgo y la autoridad se convierten en un proceso de interacción, donde los miembros tienen la capacidad de manejar ciertas situaciones, de tomar decisiones, asumir responsabilidades y asegurar la cooperación de todos, tal como dice Helfat y Peteraf (2003) definen capacidad como la habilidad de una organización para realizar un conjunto coordinado de tareas mediante el uso de recursos para lograr resultado. Una capacidad representa una habilidad de orden superior que permite a una organización combinar y asignar los recursos disponibles en una forma específica, e interconectarlos de tal forma que la organización no solo sobresalga frente a las presiones y tareas presentes, sino que construye un potencial específico para enfrentar los futuros retos, asimismo el potencial que tiene una organización, un país para actuar y cambiar en busca de ventajas competitivas.

Esta investigación nos permitirá plantear estrategias de intervención desde las Funciones del Trabajo Social como promoción social, capacitación, gestión y gerencia social que contribuyan a un mejor desenvolvimiento organizacional.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

- Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del Programa Vaso de Leche del distrito Ilave.

1.5.2. Objetivo específico

- Identificar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de liderazgo de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Ilave.
- Explicar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de participación de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Ilave.
- Conocer la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de liderazgo de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Ilave.
- Comprobar la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de participación de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Ilave.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Las investigaciones que anteceden este estudio son las siguientes:

2.1.1. A nivel Internacional

Benavidez (2015), en la investigación: Factores que limitan la participación de la mujer en la organización comunitaria de las comunidades de reasentamiento Post-Mitch, Guatemala. Planteó como objetivo: Identificar los factores que limitan la participación de la mujer, situación socioeconómica, los patrones culturales, descubrir las fortalezas y debilidades de las organizaciones existentes; la situación socioeconómica, sistema patriarcal, machismo, lucha de poder entre mujeres, hombres afectan la participación de la mujer en espacios públicos y privados. La falta de participación de la mujer en procesos organizativos no le permite alcanzar un mayor desarrollo y desenvolvimiento personal. (p.29). Llegó a las siguientes conclusiones:

1. Los principales factores que limitan la participación de la mujer en los procesos organizativos locales, son de carácter social como el limitado acceso a la toma de decisiones, el relego al ámbito privado (hogar), las relaciones desiguales de género, la violencia intrafamiliar, el sistema patriarcal y machismo prevaleciente en el país; en lo referente a la economía, la situación precaria en que viven las familias, así también se puede mencionar factores educativos como la falta de acceso a la educación que las coloca en bajos niveles de instrucción y capacitación, provocando que no encuentren ni reconozcan los beneficios de estar



organizadas.

2. La experiencia de participación de la mujer gira en torno a grupos que reproducen los roles genéricos en ellas, grupos religiosos y otros que no requieren del mayor aporte en la toma de decisiones y elaboración de propuestas. (p.59).

Balarezo (2014) en la investigación: La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. – Ecuador. Plantea como objetivo: Estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, siendo una investigación correlacional descriptiva. (p.96). Llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización.
2. La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores y muchos de ellos de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta San Miguel Drive.
3. La distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además hay que resaltar que el clima organizacional de la empresa no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.



4. Se concluye que la comunicación organizacional que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre trabajadores. (p. 124).

2.1.2. Antecedente Nacional

Mori (2015), en la investigación: La influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comités del vaso de leche en la municipalidad distrital de Guadalupe, Provincia de Pacasmayo-Trujillo. Planteó como objetivo: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres de los comités del vaso de leche. Es una investigación de tipo aplicada con diseño explicativa. (p.6).Llegó a las siguientes conclusiones:

1. Las relaciones interpersonales son deficientes por que se evidencias faltas de respeto en el momento de convivir y socializar entre socias de los comités por lo tanto hay tensión entre ellas y el clima en el que trabajan no es armónico sino de lo contrario desmotiva a las beneficiarias que se demuestran su apoyo.
2. El clima organizacional en los comités no es bueno porque la desmotivación que hay de beneficiarias por constantes conflictos hace que haya deserción de beneficiarias en las reuniones.
3. En los comités no hay liderazgo por ello que las funciones y actividades lo realizan ambiguamente por lo mismo que todas no apoyan entonces se le acumulan tareas a los que si la hacen generando en la mayoría de casos incomodidad en las beneficiarias.



4. La escasa comunicación es una de los factores más importantes que hacen posible que las relaciones no sean buenas por lo mismo que en los comités no se dialoga porque siempre gritan y no saben escuchar las opiniones de las demás socias. (p.103).

Cáceda (2013), en la investigación: Las deficientes participaciones de las socias del comedor “Paz y Esperanza” del asentamiento humano los Jardines, distrito del pueblo nuevo provincia Chepen- Trujillo. Planteo como objetivo: Analizar los factores sociales que influyen en las deficientes participaciones de las socias del comedor “Paz y Esperanza” del Asentamiento Humano Los Jardines del distrito de Pueblo Nuevo, Provincia de Chepen durante el periodo Octubre 2012-Febrero-2013- Trujillo. (p.6). Llegó a las siguientes conclusiones:

1. En que el comedor Paz y Esperanza se demuestra la inadecuada comunicación de forma negativa y las cuestiones politizadas que se pueden demostrar en los grupos de socias, lo cual genera controversias del sin respeto, conllevando a la inexistencia de canales de comunicación adecuados, con los que aumenta la probabilidad de rumores y fallos en la transmisión adecuada de comunicación.
2. Predomina la desconfianza entre las socias y la directiva del comedor Paz y Esperanza por lo que esta junta directiva y las socias en sus conflictos prefieren en las reuniones participar y escuchar para luego reclamar.
3. Consideramos también que las relaciones interpersonales que se presentan entre las socias del comedor Paz y Esperanza, la junta directiva no se respetan las decisiones o reglas que el comedor tiene como institución.
4. Se demostraron que las inasistencias a las reuniones de manera constante de las socias del comedor, porque existen diferencias por las formas de



dirigir las reuniones la directiva y la deficiente capacidad de liderar los grupos. (p.75).

Vera (2015), en la investigación: Participación de las madres socias en la gestión de la organización social del comité de vaso de leche “Amor de Jesús” de la urbanización el alambre del distrito de Trujillo. Plantea como objetivo explicar la influencia de la participación de las socias en la gestión organizacional del comité de vaso de leche “Amor de Jesús” de la urbanización el alambre. Es una investigación aplicada con diseño descriptivo. (p.5). Llegó a las siguientes conclusiones:

1. La participación de las socias en la organización social del comité de vaso de leche “Amor de Jesús”, se caracteriza por ser una participación pasiva, ya que se basa únicamente en los aportes económicos mensuales que se debe dar para la subsistencia del comité, lo cual se invierte en la compra de gas, el pago de los servicios básicos como luz y agua. Por lo que se puede evidenciar que la participación es solo subsistencia, ya que las socias no desean dejar de beneficiarse con leche que reciben a diario.
2. La relación entre dirigentes y socias del comité de vaso de leche “amor de Jesús”, es regular ya que el 57%de las socias encuestas afirmaron que interactúan diariamente, pero sus relaciones interpersonales son limitadas, por el poco tiempo que disponen, pues lo emplean en el cuidado de sus familias y en los quehaceres del hogar.
3. Las formas de comunicacionales de las socias del comité de vaso de leche “Amor y Esperanza” son muy superficiales porque gran parte de ellas, no demuestran interés por temas de la gestión organizacional de su comité. (p.109).



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de relaciones humanas

Teoría desarrollada por Elton Mayo (2009), quien afirma que en la organización los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. “La teoría de las relaciones humanas se entiende como las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos. Cada individuo es una personalidad diferenciada, e incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y a la vez recibe influencia de sus semejantes” (p.56). Asimismo las relaciones humanas son el producto de la interacción constante entre los miembros de una sociedad, para que ellas se puedan establecer es importante que se establezca la comunicación, ya que por medio de ella se expresan emociones y sentimientos, problemas y experiencias vividas y además de expresarlas, permite que otra persona las comprenda. Por lo tanto, las relaciones son las que se crean entre los individuos para mantener relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. La mejor forma de organización es la que considera e integra a las personas que la hacen funcionar. Para Lewin (2006) respalda a la teoría añadiendo que “practicar relaciones humanas significa mucho más que establecer o mantener contactos con otros individuos. Significa estar condicionado en esas relaciones por una actitud, un estado de ánimo o una manera de ver las cosas que nos permitan comprender a las demás personas y respetar su personalidad, cuya estructura es, sin duda, diferente de la nuestra”(p.15).

Las relaciones humanas representan una actitud, un estado de ánimo que debe prevalecer en el establecimiento o en el mantenimiento de los contactos entre personas. Esa actitud debe basarse en el reconocimiento de que los seres humanos poseen una



personalidad propia digna de respeto. Esto implica que cada persona tiene necesidades materiales, sociales o psicológicas que busca satisfacer, que motivan su comportamiento en determinada manera. Así como las personas son diferentes entre sí, también la composición y estructura de las necesidades varían de persona a persona, donde las relaciones interpersonales son fundamentales para el progreso y éxito en la vida porque aportan al desarrollo integral de la persona, es por eso que en el ámbito de la interacción cotidiana se relacionan con un sin número de personas, con sus propias experiencias, conocimientos y formas la vida que influye de cierta forma en las relaciones interpersonales.

2.2.2. Teoría de organizacionales

Las organizaciones involucra grupo de personas que interactúan entre sí, y que esas personas tienen una meta común como las organizaciones del Programa Vaso de Leche de la misma manera tienen objetivos comunes y su interacción como refiere Chiavenato (1999) que la vida de las personas consiste en innumerables interacciones con otras personas y organizaciones. Los humanos son muy sociales e interactivos. No vive aislado, sino que convive con animales de su misma especie y mantiene relaciones constantes. Los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, debido a sus limitaciones individuales, asimismo deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos objetivos que el esfuerzo individual no podría alcanzar. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización existe sólo cuando:

1. Hay personas capaces de comunicarse.



2. Voluntad de actuar juntos (disposición a sacrificar las propias acciones en beneficio de la organización).

3. Todos ellos tienen un objetivo común.

La voluntad de contribuir a una organización significa, sobre todo, la capacidad de renunciar al control del propio comportamiento en favor de la coordinación. Este deseo de participar y contribuir a una organización varía de persona a persona a lo largo del tiempo (p. 2), incluso para la misma persona. (p.2).

Las organizaciones a menudo surgen porque los individuos tienen metas que sólo pueden lograrse mediante la acción organizada. A medida que una organización crece, desarrolla sus propios objetivos que son independientes e incluso diferentes de los de sus fundadores. Tanto las organizaciones como sus miembros están involucrados en una adaptación mutua. Ya que las necesidades, los objetivos y las relaciones de poder varían, de modo que la adaptación es un proceso de cambios y ajustes continuos. Todos los miembros (internos y externos) inciden en la adaptación y en el proceso de toma de decisiones (p.6).

Las organizaciones están formadas por personas y dependen de éstas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones constituyen un medio para lograr diversos objetivos personales con un costo mínimo en cuanto a tiempo y esfuerzo, y con un mínimo de problemas. Muchos de los objetivos personales no se podrían lograr jamás mediante esfuerzos personales aislados. Las organizaciones surgen, precisamente, para aprovechar la sinergia de los esfuerzos de varias personas que trabajan coordinada y conjuntamente. Toda organización que se constituya tiene una misión, que es su razón de ser, y determinados objetivos concretos a complementar. Esa misión, como se expresó es la razón de ser de la organización, conjuntamente con el



entorno en que ésta vaya a desarrollar sus actividades, determinan el enfoque de componentes importantes como son: los objetivos, las funciones, las tareas, las políticas, la estrategia, la táctica, así como la estructura organizacional, la misma, sobre la base de un diseño organizacional.

2.2.3. Organización de mujeres

A fines de los años 70 se constituyeron los primeros grupos del resurgimiento feminista que dirigen sus esfuerzos, de manera explícita, a identificar y denunciar la existencia de un sistema de sexo-género que subordina a las mujeres. Procedentes de una militancia postergada en los partidos de izquierda, lentamente lograron su autonomía. Las primeras líneas de acción desarrolladas por estos grupos fueron en torno a los problemas de género (autoconciencia y reflexión sobre sexualidad). Posteriormente se abrieron a campos más públicos como el papel de la mujer de sectores populares, las estrategias de subsistencia, el desamparo legal de las mujeres frente a la violencia, la problemática de salud de la mujer, el cuidado infantil, etc. Desde una reflexión personal y una revisión crítica desarrollaron una perspectiva política feminista. En 1985 las mujeres del centro "Flora Tristán" y el Movimiento Manuela Ramos participaron con dos líderes feministas en las elecciones parlamentarias. En 1990 promovieron el debate con las candidatas a parlamentarias de los partidos más representativos para enfrentar la grave situación que viven las mujeres.

La vertiente feminista, que cuenta con numerosas organizaciones, centros, casas de la mujer, etc., tiene una presencia visible en varios ámbitos específicos -movilizaciones en derechos humanos, la paz, etc.- y asume un liderazgo en eventos internacionales específicos, como el 8 de Marzo, Día Internacional de la Mujer, el 22 de julio, Día del Trabajo Doméstico y el 25 de Noviembre, Día de la No Violencia Contra la Mujer.



Particular relevancia tiene su participación en los Encuentros Feministas Latinoamericanos y del Caribe, el segundo de los cuales se realizó, en Lima en 1983, con amplia participación de mujeres de todos los países. Sus aportes a la reflexión feminista son discutidos en los grupos de todo el continente y dinamizan al movimiento situando los nuevos desafíos.

Las organizaciones de mujeres que se constituyeron como asociaciones civiles fuertes fueron pocas”. Generalmente hay tres aspectos de su participación: Primero están conformadas por mujeres que buscaron e exigieron sus derechos de género. Segundo las asociaciones surgidas desde la beneficencia social, la filantropía y el voluntariado ligado a movimientos religiosos; y tercero las que surgieron de la vertiente popular, donde las mujeres actúan organizadas para resolver problemas colectivos (Eurosur 2015 p. 5).

Una organización es una estructura de participación o integración humana que tiene su origen y raíces en determinados intereses y en la lucha por un objetivo común.

Según Figueroa (2013); argumenta que “la organización nace de la necesidad humana de cooperar para obtener un fin y en la mayoría de los casos, dicha cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se cuenta con una estructura de organización”. El autor agrega que existen muchas organizaciones y cada organización tiene sus propias características que se enfocan en un objetivo a alcanzar. Por tanto, podemos decir que las organizaciones son sistemas sociales que influyen en sus elementos para lograr objetivos comunes.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Relaciones Interpersonales

Para Zaldívar (2010), como "interacción entre dos o más personas". Estas son relaciones sociales, a su vez reguladas por leyes e instituciones de interacción social. "A través de la reciprocidad, cada persona se preocupa por el otro y responde según el comportamiento del otro. Las personas tienen comunicaciones, en diversas situaciones donde expresan como sienten y ven la vida. Además de compartir necesidades, intereses y emociones. A este tipo de comunicación se denominan relaciones interpersonales.

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

Por lo tanto, la relación entre los individuos en la organización del comité del programa es el resultado de compartir y trabajar en un mismo ambiente donde interactúan positiva o negativamente con los demás, lo cual es importante resaltar, la fortaleza donde incluyen factores de personalidad.

Según Oliveros (2004) "al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y



sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Compresión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas”.

En toda relación humana siempre interviene la comunicación, esta es una de las habilidades del ser humano que le ayuda a recopilar información sobre su entorno y compartirla con socios que forman parte de la organización donde comparten valores e interactúan con ellos en su entorno.

Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social en la cual interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente”.

En autor menciona que en las relaciones interpersonales enfatizan las características más comunes, es decir la conexión e interacción constante de personas.

2.3.2. Bases de las relaciones interpersonales

Silviera (2014), explica que las bases de las relaciones interpersonales son 4 y se describen de la siguiente manera:

a) La percepción:

Afirma que es la impresión que los demás tienen acerca de uno mismo, se convierte en la base en la que giran las reacciones, pensamientos, entre otros, por tal motivo son importantes las percepciones en las relaciones interpersonales.

b) La primera impresión:



Las otras personas son el factor decisivo en las relaciones interpersonales, ya que la percepción del bien o del mal determina básicamente la forma en que se trata a los demás y la tendencia a mantenerla. Cuando conoces a una persona, inmediatamente se activan una serie de experiencias, recuerdos, juicios, prejuicios y conocimientos previos, de modo que la mente selecciona automáticamente ciertos aspectos y los asocia con la persona que conoces en ese momento.

La percepción no es neutral, hasta cierto punto es un proceso egoísta que condiciona a una persona en la forma en que percibe el mundo y los intereses internos de los demás. Por tanto, las primeras impresiones se convierten en un punto a favor o en contra de una relación interpersonal.

c) La simplificación:

Se refiere a la tendencia a descontar todo lo percibido en los demás, en lugar de que la mente intente desarrollar la capacidad de analizar lo que proviene de la visión, en la primera impresión, en este proceso la persona inmediatamente piensa de lo específico a lo general. , califica a la persona en el entorno sólo por aspectos parciales, no por el todo como individuo.

d) El persistir:

Más allá de la simplificación, las personas tienden a apegarse a la imagen básica que tienen de los demás, por lo que cuando se observan comportamientos diferentes, esto dará lugar a un cambio en la percepción básica, continúan y confirman persistentemente la primera imagen, en lugar de dar a la mente nueva información puede corregir la primera idea.



Las personas están fuertemente influenciadas por las primeras impresiones y se produce el llamado estrechamiento cognitivo, que limita el campo de percepción a determinadas características y a imprecisiones como la simplificación se suma el empobrecimiento mental.

2.3.3. Estilos de relaciones interpersonales

Al respecto el autor Zupuría (2015), afirma que los estilos de relaciones interpersonales son “aquellos que clasifican las tendencias que presentan las personas en el manejo de las interacciones hacia los demás, de los siguientes prototipos, algunos suelen ser más saludables que otros” y las clasifica en siguientes estilos de relaciones interpersonales:

- a) **Estilo agresivo:** Estas son las personas que continuamente encuentran conflictos con las personas del alrededor, construyen relaciones basadas en agresiones, acusaciones y amenazas,
- b) **Estilo manipulador:** Este estilo se basa en la utilización de los procesos cognitivos y lógicos de la persona que se relaciona con su entorno, pues trata de hipnotizar a los que le rodean para que al final se realicen las actividades y gustos de la persona manipuladora.
- c) **Estilo pasivo:** Es cuando una persona deja que la mayoría que los rodea decida por sí mismos, no tienen forma de defender sus opiniones y pensamientos, son personas que solo se adaptan a las decisiones de los demás.
- d) **Estilo asertivo:** Son personas que defienden sus derechos, no consiguen su objetivo utilizando la agresión, la violencia o los insultos, más bien, utilizan sus habilidades para negociar un acuerdo sobre un tema grupal.



Para este estilo se consideran los siguientes aspectos: Proteger los propios intereses, expresar emociones con claridad, respetar los derechos de los demás, aceptar los sentimientos, pensamientos de los demás, expresar desacuerdo, también comprender, pedir aclaraciones y finalmente saber decir que no.

El estilo es importante y es aún más significativo que reconozcas el tipo de persona con la que estás tratando, por ejemplo una persona agresiva y asertiva puede decir que no, en muchas situaciones la diferencia es quién decide adivina puede explicar muy claramente antes de expresar negatividad y reaccionar. Las personas agresivas no tienen la habilidad de expresar adecuadamente sus ideas y les cuesta aceptarlas las opiniones de otras personas, a veces pueden intimidar, amenazar, acusar y atacar, esta situación muchas veces puede tomar decisiones sin consultar a quienes lo rodean.

Otro grupo incluye a aquellos a quienes les resulta difícil decir que no porque no pueden expresar claramente sus desacuerdos, sentimientos o prioridades. Una persona pasiva es probable que acepte la opinión de los demás, puede tener tendencia al sacrificio, aunque no comparte las ideas de los demás, las acepta porque no enfrenta a sus oponentes.

Las características de los manipuladores son mentir, no saber decir que no y no mostrar ningún nivel de insatisfacción. Para lograr su objetivo, puede utilizar emociones y pensamientos que no son los suyos.

Monjas (2007), también propuso tres tipos de estilos de relaciones interpersonales:



- a) **Estilo agresivo.** Son personas que constantemente buscan conflictos, culpas y amenazas. Establecen patrones de relación agresivos con los demás, también imponen su voluntad de manera agresiva, creando tensiones e incomodidades innecesarias en las relaciones, donde la competencia y las luchas de poder muchas veces reemplazan la cooperación y el afecto.

Asimismo, este estilo se basa en que no tenemos necesidades y deseos que son superiores a otros, por lo que se protegen de manera imponente, incluso si eso significa violar estándares éticos y violar las normas éticas y derechos de 'otros'. En última instancia, se trata de hacer que los demás sean más débiles y menos capaces de expresar y defender sus derechos y necesidades.

Sin embargo, los sentimientos de culpa que pueden surgir en los agresores y sus víctimas suelen terminar tarde o temprano debido al resentimiento y la evitación del agresor. Las consecuencias a largo plazo de este tipo de comportamiento son siempre negativas.

- b) **Estilo pasivo.** Las personas que no saben hacer valer sus derechos e intereses harán todo lo que se les pida con sumisión. Otros se aprovechan de ellos y esto provoca resentimiento y enfado a la larga. Un estilo de comunicación pasiva está dirigido hacia alguien que no expresa necesidades ni opiniones, que muchas veces está de acuerdo con los demás, incluso cuando va en contra de sus propias creencias. La Fundación General Universidad de la Laguna (2016), Sostiene que en general, la persona que posee este tipo de estilo vive preocupada por satisfacer a los



demás y es incapaz de pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido. Una de sus características comunes es que no defienden sus propios derechos, por lo que tienen que dejar de lado los derechos de los demás y en ocasiones, incluso en los casos en que no afecta los derechos de los demás. Parecen ser muy respetuosos con los demás, pero en realidad no se respetan a sí mismos y, a menudo, anteponen los deseos y opiniones de otras personas a los suyos propios (citado por Guerra 2017, p.42).

- c) **Estilo asertivo.** Es cuando defienden sus intereses, expresa su punto de vista, no se necesita ofender para resolver sus problemas y tiene la habilidad de negociar mutuamente para llegar a la mejor solución. El estilo asertivo implica que la persona exprese sus necesidades, deseos y opiniones. Sea firme en las situaciones y trate de comprender a los demás antes de expresar sus propios sentimientos.

Podemos concluir que las relaciones interpersonales son interacciones que se dan entre personas, ya que los humanos por naturaleza necesitan convivir con los demás, lo que implica tener comunicación con personas que piensan y sienten diferente, por lo que relacionarnos son necesarias para las personas, es por ello que en el transcurso de su existencia, los humanos desarrollan vidas grupales y forman amistades, y diferentes formas de comunicación.

2.3.4. Importancia de las relaciones interpersonales

Según Lozano (2006) Su desempeño es crucial para el desarrollo integral del ser humano. Gracias a ellos, como personas obtienen importante apoyo social del entorno



inmediato que les ayuda a adaptarse, además nos permiten fortalecer el buen entendimiento entre todos que integran la organización con una comunicación efectiva que tiene en cuenta las diferencias y genere satisfacción, y lograr la felicidad personal creando un ambiente armonioso dentro de la organización.

2.3.5. Comunicación

Según Idalberto Chiavenato (2010) que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social", por lo tanto, las organizaciones existen para ayudar a sus miembros a alcanzar metas que no pueden lograr solos debido a limitaciones personales.

La comunicación es la forma en que las personas viven, se visten y comen, y sus expectativas, creencias y sistemas de valores están muy influenciados por las organizaciones y por cómo sus miembros piensan, sienten y reciben. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, la cooperación mutua es necesaria para la existencia de esta organización, en la cual es importante contar con personas que tengan la capacidad de comunicarse; Listos para actuar juntos para lograr objetivos comunes.

Para Gonzales (2005) "la comunicación está presente en las organizaciones ya que como proceso dinámico fundamenta la existencia, progreso, cambio de todos los sistemas vivientes, individuales u organizaciones". Comprenderlo es una función humana y organizacional indispensable, a través de la cual la organización se relaciona consigo misma y con su entorno, conectando sus procesos internos con otros procesos.



Es un aspecto esencial de un sistema organizacional, permitiendo que todos los elementos se integren de acuerdo con los objetivos organizacionales.

Por tanto, la comunicación es un conjunto de mensajes intercambiados entre los miembros de una organización y su entorno. Facilita una salida a lo emocional y la satisfacción de las necesidades sociales y facilita la toma de decisiones.

2.3.6. Tipos de comunicación

La buena comunicación depende del habla correcta y no verbal. En el contexto actual, ninguno es más importante que el otro. Ambos se complementan y se refuerzan (Zayas 2002, p.58).

- a) **Lenguaje verbal:** Esto se comunica de forma bastante deliberada. Se trata de lo que dices y de cómo te expresas en el lenguaje que utilizas, es decir, los argumentos, razones y lógica detrás de sus razones, hechos y opiniones que respaldan estas interpretaciones.
- b) **lenguaje no verbal:** En gran medida se propaga de forma inconsciente. Se refiere a la expresión corporal natural o aprendida, es decir, las expresiones faciales y los movimientos corporales, ya sea de cabeza, piernas, brazos, manos, etc. También el volumen, la velocidad, el tono, la pronunciación, los gestos, la transpiración, la respiración, los movimientos oculares involuntarios, la distancia con los demás.

2.3.7. Niveles de comunicación

Según Meneses (2011), un proceso de comunicación incluye diferentes niveles en los que se puede establecer (p.71).



- a) Comunicación informativa:** Se informa lo que se vio, se hizo o pasó se transmite con precisión, independientemente del mundo emocional, la información siempre se da de una manera casual y fría, en la que se dice sólo “lo que pasó”. Se trata simplemente de informar de lo que se hizo, vio, escuchó o logró. Es decir una comunicación tipo “noticiero televisivo”, que proporciona información y nada más. Nunca sabemos cuánto significa lo que se transmite para la persona que lee la información o para la persona que la creó. Aquí prima lo habitual, lo cotidiano, lo habitual, lo superficial.
- b) Comunicación racional:** Los datos y hechos se transmiten acompañados de consideraciones reflexivas o intelectuales. Tienen contenido formativo y atractivo. A veces las emociones se comunican utilizando un lenguaje neutral. Siempre sucede que al transmitir datos o hechos, junto con la información proporcionada, se comunican ciertas consideraciones especulativas, reflexivas o intelectuales. Contiene un cierto contenido formativo o manipulador, ya que al transmitir la verdad pretende, en cierta medida, influir en los demás.
- c) Comunicación emotiva y profunda:** Mientras se entregan datos, también se transmiten y expresan emociones, afectos, estados de ánimo o sentimientos. Es el nivel más claro de comunicación en el ámbito personal. También es donde al mismo tiempo que se dan los datos se transmiten las emociones, sentimientos, estado de ánimo del comunicador. Se revela, por tanto, una cierta expresión de intimidad personal en relación con lo que se cuenta o se dice. Es una comunicación autorreveladora del sí mismo. No sólo da uno



noticias o datos; se da uno - de algún modo- a sí mismo. La mayor parte de la comunicación, consciente o inconsciente, tiene estos tres niveles.

Hay que advertir que este nivel de comunicación adopta muchas veces el lenguaje no verbal ya descrito.

2.3.8. La Organización y gestión

Para Chiavenato (2007) Una organización es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, jerarquías y actividades en los elementos físicos y humanos de la organización para lograr la máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos definidos.

La organización y sus socios participan en un proceso continuo de adaptación mutua. Aunque se busca constantemente un equilibrio entre los miembros y la organización, este equilibrio nunca se logra por completo debido a cambios en las necesidades, objetivos y relaciones de poder mutuos. Por tanto, la adaptación es un proceso continuo cuya ley es el cambio y la adaptación.. Todos los socios causan un efecto sobre la adaptación y sobre los procesos de toma de decisiones de la organización (Chiavenato 2006, p.18).

Las organizaciones que forman las instituciones dominantes de nuestra sociedad: son la encarnación de una sociedad altamente especializada e interdependiente caracterizada por un nivel de vida cada vez mayor. Las organizaciones impregnan todos los aspectos de la vida moderna e influyen en la atención, el tiempo y la energía de muchas personas. Cualquier organización está limitada por recursos limitados y por lo tanto no puede aprovechar todas las oportunidades que se presentan, por lo que surge el problema de cómo determinar



la asignación óptima de recursos. La eficiencia se logra cuando una organización utiliza sus recursos para buscar alternativas que produzcan los mejores resultados.

Según Chiavenato (1989) define el acto de gestionar como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Es considerada por muchos autores como una técnica encaminada a lograr los máximos resultados efectivos, a través de la conexión de las personas, cosas y sistemas que conforman una organización; Persiga siempre un objetivo muy práctico. Chiavenato lo ve como la forma lógica de conducir las actividades de una organización. Dado que su tarea principal se basa en la interpretación de los objetivos propuestos y traducirlos en acción a través de cada función básica, logrando objetivos acorde a la situación de la organización.

2.3.9. La importancia de las organizaciones

Los fundamentos básicos que demuestran la importancia de las organizaciones según Chiavenato (2006) son las siguientes:

- Es de carácter continuo; jamás se puede decir que ha terminado, dado que la organización y sus recursos están sujetos a cambios constantes (expansión, contracción, nuevos productos, etc.), lo que obviamente redundaría en la necesidad de efectuar cambios en la organización.
- Es un medio para determinar la mejor manera de lograr una meta del grupo, lo que no puede ser realizado por un solo individuo.
- Proporcionar métodos para que las actividades se puedan realizar de manera eficiente con el mínimo esfuerzo.



- Evitar operaciones lentas e ineficientes, reducir costos y aumentar la productividad organizacional.
- Reducir la duplicación de esfuerzos delineando funciones y responsabilidades del equipo.

2.3.10. Capacidad

Según Huber (1991) Las organizaciones deben tener la capacidad para que se produzca el aprendizaje, como interacciones entre personas, aprendizaje individual para que se produzca el aprendizaje organizacional, procesos de cambio planificados, un medio para resolver problemas y crear conocimiento a través de él. Es probable que una organización que aprende sea una organización con más probabilidades de tener éxito. Sin embargo muchas organizaciones que no parecen como tal, por los comportamiento individualistas de los que integran, teniendo nombre en la organización solamente para los beneficios personales.

Las habilidades sociales son todas las habilidades que tiene una persona para mantener relaciones interpersonales. Así nos referimos a la capacidad de comunicar, mostrar empatía o negociar.

La capacidad que posee cada persona para realizar una determinada tarea. En otras palabras, todos los humanos somos capaces de realizar cualquier tarea.

2.3.11. Capacidad Organizativa

Según Helfat y Peteraf (2003) Las capacidades son una destreza de la organización para utilizar recursos que creen un conjunto de tareas para lograr objetivos. La capacidad de demostrar un orden superior que permita a la



organización combinar y asignar los recursos disponibles de maneras específicas y vincularlos de tal manera que la organización no sólo sea capaz de responder bien a las presiones y tareas actuales, sino también a desarrollar un potencial específico para enfrentar retos.

Señalar que una organización tiene una capacidad particular significa que “la organización (o las partes que la constituyen) tiene la habilidad para realizar una actividad particular de una manera confiable y al menos mínimamente satisfactoria” (Helfat y Winter, 2011, p. 1244). La expresión “mínimamente satisfactoria” implica que el resultado de una actuación puede identificarse como tal y opera al menos tan mínimamente como se pretende, es decir, competente no significa habilidad especial competente.

Una capacidad se define en referencia a un nivel de desempeño, este varía en cada organización de manera que se evita así cualquier viso de tautología en relación con un rendimiento superior (Helfat *et al.*, 2007) una capacidad, por su naturaleza dialógica, permite en su ejercicio la realización simultánea de actividades repetitivas y confiables, y de *actividades ad hoc* que no reflejan una práctica o comportamiento estandarizado; es decir, alberga simultáneamente dos ideas contrarias, conservando la capacidad de funcionar (Collins y Porras, 1995). Esta característica permite la incorporación concurrente a la lógica de las rutinas, lógica inestable permitiendo la reconfiguración según mensajes de la lógica de las rutinas estables y señales provenientes del exterior. Es esta misma naturaleza del diálogo que “permite la dualidad en el seno de la unidad” (Morin, 1998, p. 106).



2.3.12. Capacidad de liderazgo

El liderazgo es necesario en todo tipo de organización humana, principalmente en las organizaciones y en los establecimientos individuales. También es fundamental en otras funciones de gestión porque un administrador necesita conocer la motivación humana y saber liderar a las personas, es decir, ser un líder.

Para Muñoz (2013) la capacidad, “entendida en términos de trabajo con la comunidad, no es solo una capacidad personal sino un rol o papel que influye en toda la colectividad, donde el liderazgo y la autoridad se convierten en un proceso de interacción. Todos los integrantes de una comunidad pueden poseer la capacidad de manejar ciertas situaciones, de tomar decisiones, asumir responsabilidades y asegurar la cooperación de todos”.

El liderazgo debe verse desde una perspectiva grupal, ya que todos los miembros de una organización desarrollan habilidades de liderazgo basadas en sus capacidades reales reconocidas por la sociedad. En otras palabras, cada persona tiene cualidades y habilidades diferentes a las demás. Estas habilidades se pueden utilizar para desarrollar metas que beneficien a toda la organización. (p. 59).

Según Juárez, (2013) “El liderazgo se construye, es una propiedad de la comunicación e interrelación con otras personas y es accesible también a todas ellas. En ese sentido, el liderazgo no es igual a la autoridad legal, formal tradicional o carismática, aunque cada una de estas autoridades puede estar presentes en el proceso del liderazgo. Es decir, las personas en posiciones de mando pueden o no ser lideresas.



Por lo tanto, las situaciones de liderazgo deben diferenciarse de las situaciones autoritarias o de las estructuras autoritarias de mando”.

El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación para lograr uno o más objetivos específicos a través de un proceso de comunicación interpersonal. El liderazgo puede ser ejercido por diferentes personas en distintos momentos y no estará reservado a una sola persona con características muy especiales que la convierten en líder en todo momento y en todas las situaciones. Potencialmente, cualquier miembro del grupo puede convertirse en líder bajo ciertas condiciones. Será un líder si responde mejor que los demás a las necesidades del grupo en un momento dado.

Para Drannen (2012) existen habilidades y rasgos que no sólo caracterizan a quienes efectivamente son líderes; sino que también nos sirven a todos como símbolos de progreso y desarrollo para las personas como la habilidad de resolución de conflictos.

2.3.13. Los estilos de liderazgo

Los líderes exhiben ciertos tipos de comportamiento cuando ejercen el liderazgo en una organización. Según Cardona y Buelvas (2010) indican, que el ambiente el líder es el encargado de dirigir al grupo que actuaba de tres maneras, acorde con los tres estilos: en el estilo autoritario, imponiendo autoridad; en el estilo democrático, procurando la participación activa de todos los miembros del grupo; y estilo liberal, dejando que cada uno hiciera lo que quisiera y Castaño



(2013) explica de forma más explícita cada uno de los estilos de liderazgo, como la que viene a continuación:

a) Liderazgo autoritario: Es un líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes, impone decisiones, no existe participación de los integrantes del grupo. Hay tensión, frustración y agresión, falta espontaneidad e iniciativa, los miembros del grupo no muestran satisfacción y es necesaria la presencia de un líder para que la actividad se desarrolle. Las relaciones son difíciles y no se desarrolla una conciencia colectiva. Se demuestra una notable obediencia al líder. El rendimiento, aunque inicialmente alto, disminuye a medida que crece la frustración y se generan reacciones defensivas, tenemos algunas características:

- Las decisiones las toman los superiores, situando al mismo tiempo en ellos mismos el centro del poder.
- Este estilo permite una rápida toma de decisiones.
- Poca participación de los subordinados en el establecimiento de objetivos y otras actividades.
- La comunicación es unidireccional.

b) Liderazgo liberal: Dejar hacer o dejar pasar. Por lo tanto, este estilo de liderazgo se caracteriza por una total libertad del grupo en las decisiones y una mínima participación del líder, que cuando no está desempeñando sus funciones, no es responsable del grupo y deja que el grupo tome sus propias decisiones, lo que conduce a una baja productividad, donde promueven el individualismo y tienen poco respeto por los líderes. Surge la competencia y facciones dentro del grupo. No juzga ni valora los aportes



de los miembros porque gozan de total libertad, recibiendo el apoyo de sus dirigentes sólo si ellos lo solicitan.

- c) **Liderazgo democrático:** Un líder con este estilo guiará al equipo para lograr resultados, además fomentar la participación. Existe comunicación entre el líder y el equipo se comunican bien y el trabajo se realiza sin problemas. Cuando los líderes no están presentes, el compromiso individual con el desarrollo y un ambiente muy satisfactorio proporcionará motivación para la integración del grupo. Basado en la cooperación y participación de todos los miembros.

La organización es una influencia interpersonal sobre una situación con el fin de lograr uno o más objetivos específicos en el proceso de comunicación humana.

Los miembros del grupo casi sin excepción tienen buenas relaciones entre sí y son amigables con los demás. Al mismo tiempo, ven al líder como el guía del grupo, y la relación con él es sumamente satisfactoria. Una conciencia colectiva relativamente fuerte expresada en expresiones que involucran al colectivo más que al individual puede surgir de la capacidad de expresar libremente ideas y fomentar la creatividad, como por ejemplo:



- Los líderes fomentan la participación del equipo para que la toma de decisiones sea participativa.
- El uso del poder y la autoridad por parte del líder es más difuso.
- Crear comunicación bidireccional entre el responsable y el grupo.
- Los grupos reciben más información sobre temas de su interés.

2.3.3.2. Liderazgo y Conflicto

Según Lussier y Achua (2011) señala que innumerables líderes se enfrentan regularmente a conflictos. Con la tendencia hacia el trabajo en equipo, las habilidades de manejo de problemas son cada vez más importantes para la toma de decisiones (citado por Cano 2015.p.39).

2.3.14. Habilidad de Resolución de conflictos.

En las organizaciones el conflicto siempre existe y se puede definir como cualquier desacuerdo u obstáculo que pueda surgir entre dos o más personas. Los gerentes tienen muchas opciones, pero la clave es que deben utilizar la comunicación para resolver estos problemas. La gestión de conflictos es una de las habilidades de un buen líder y su éxito dependerá de su capacidad para resolver conflictos; mejoran casi cualquier situación en la que intervienen. A través del trabajo en equipo, desarrollan sus fortalezas e intentan utilizar las fortalezas de los demás para compensar sus debilidades. No dudan en permitir que otros logren resultados porque creen en la fuerza y las habilidades de los demás. Los líderes pueden aplicar uno de los siguientes estilos según Kurt Lewin (1998):



a) **Evasivo.** La persona que utiliza este estilo es alguien que intenta estudiar pasivamente el conflicto en lugar de buscar una solución al problema que tiene entre manos. Cuando se huye del conflicto, surgen actitudes poco cooperativas y el problema puede volverse mucho mayor, hasta que ambas partes pierden. La ventaja es que se mantienen las relaciones y su desventaja radica en que el conflicto nunca se resuelve. Los líderes recurren a este estilo cuando es un problema sin importancia, cuando la búsqueda de una solución sería dañina para otra relación de mayor importancia y si ambas partes están expresando muchas emociones que podrían llegar a la agresión física.

b) **Impositivo.** Este estilo resuelve violentamente los desacuerdos dentro de la organización. Quienes lo utilizan pueden hacer cualquier cosa para beneficio personal, incluso a expensas de las necesidades de los demás. Pueden usar su poder mediante amenazas e intimidación. Como resultado de esta situación, uno pierde y el otro gana. La principal ventaja es que se pueden tomar mejores decisiones en lugar de negociaciones; La desventaja es que la animosidad y el resentimiento pueden acumularse con el tiempo, lo que lleva al deterioro de la relación. Este estilo se puede utilizar para resolver problemas importantes cuando las personas tienen poco compromiso con una meta o cuando no hay necesidad de mantener una relación y el problema es urgente.

c) **Negociador.** Considerado un estilo muy atractivo, en el que ambas partes llegan a acuerdos comunes que pueden ser igualmente beneficiosas. El uso de este método generará asertividad y cooperación, creando una situación en la que todos ganan. La ventaja es que los conflictos se resuelven rápidamente, se mantienen buenas relaciones; Lo malo es que a veces los resultados pueden ser contraproducentes por falta de mejores decisiones



2.3.15. Capacidad de participación

La participación favorece al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar social; asimismo, contribuye con la autonomía, la capacidad de toma de decisiones, fortalece la autoestima personal como social de los miembros de la comunidad, favoreciendo la identidad social por medio de la organización, por lo tanto fortalece la capacidad de autogestión, a través del desarrollo de actividades, fomenta la imaginación y comunicación, etc. (Montero, 2007).

También creen que la participación es importante para las organizaciones sociales, hay tres aspectos básicos, el primero es que los miembros cada vez tienden a trabajar con otras organizaciones más cercanas y de mayor confianza; El segundo aspecto es que trabajar para y con personas que viven en condiciones de pobreza y pobreza extrema fortalece las organizaciones de desarrollo local; y, finalmente, estimular la participación de quienes participan en la resolución de problemas impulsará la búsqueda de una democracia participativa.

Al decir de Bris y Gairín (2005) La participación es un continuo que refleja diferentes niveles de participación en la toma de decisiones: como dar y recibir información, recibir y dar opiniones, consulta y sugerencias, delegación y autogestión. Esto a su vez lleva a que diferentes tipos de democracia coexistan y pasen por nuestra sociedad: como consultivo, representativo, participativo y de baja intensidad (p.10).

Según Anderson (2002) la participación es efectiva cuando los miembros del grupo construyen intereses comunes y trabajan voluntariamente en torno al tema que los une, seguir siempre procedimientos organizativos que promuevan la igualdad, la democracia y la autonomía. La verdadera participación se define cuando los



participantes relevantes están directa o indirectamente involucrados en el desarrollo y toma de decisiones de la organización.

2.3.16. Formas de participación

Existen diferentes formas de participación según Anderson (2002) considera las siguientes:

a) **Participación activa.** Es la participación de las personas en la organización, la cooperación activa con acciones personales en el desarrollo, mantenimiento y operación de la organización, lo que significa dedicar mucho esfuerzo y tiempo.

b) **Participación pasiva.** Es una forma de cooperación mínima entre estas personas, donde el grupo se reúne como personas usando solo su descripción, de la misma manera participan cuando están informados, pero no tienen impacto en las decisiones de su organización.

c) **Participación ausente.** Es cuando los miembros involucrados no participan siendo parte de su organización, evitando formar parte de las actividades o reuniones, de esa manera evitan diferentes tareas que pueda existir en la organización.

2.3.16. Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso en el que las personas tienen que elegir entre dos o más opciones. Todas las personas en la vida tenemos que tomar decisiones sobre las acciones que emprenden, es por eso que cuando salimos de casa para ir a trabajar, tenemos que decidir qué camino tomaremos. Siempre tomamos decisiones, algunas más pequeñas que otras, pero siempre elegimos entre dos o más alternativas.



Como señala Tovar (2007) “las personas que actúan o deciden racionalmente están intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin acción. Se hace necesario comprender con claridad absoluta los cursos o alternativas mediante las cuales se puede alcanzar los objetivos ansiados de acuerdo a las circunstancias y limitaciones existentes”. También se requiere información y capacidad para analizar y evaluar soluciones y alternativas basadas en los objetivos deseados. y, en última instancia, la motivación para lograr la mejor solución seleccionando la alternativa que cumpla con la eficiencia en el logro del objetivo.

Cuando se trata de desarrollar el trabajo en equipo, es una de las actividades más importantes, ya que la responsabilidad determina las acciones que decidimos adoptar para lograr un proyecto u objetivo organizacional específico.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. MODELO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se realizó utilizando un método cuantitativo, análisis realista objetivo basado en mediciones numéricas y análisis estadístico para identificar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Bernal (2010) al respecto argumenta que el paradigma cuantitativo se “basa en la medición de las características de los fenómenos sociales” (p.60)

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que guó esta investigación es un método hipotético-deductivo, que forma parte de un método de investigación cuantitativa, que enfatiza el impacto entre variables (relaciones interpersonales y funciones organizacionales), además de su medición cuantitativa. Esto permite interpretar los datos de lo general a lo específico. Carrasco, (2005) argumenta es deductivo porque se basa en situaciones problemáticas, y en posibles respuestas a dichas situaciones (p.32).

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio se utilizó el diseño no experimental de corte transversal, porque no se manipularon las variables sino que se observaron y diagnosticaron los fenómenos tal como ocurrieron en su contexto natural. Como señala Hernández (2014). “El diseño de investigación no experimental recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 40).



3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio esta investigación fue tipo explicativa, donde busca establecer las causas en diferentes tipos de estudio, buscando razones, estableciendo relaciones de causa y efecto. Tal como señala Hernández (2016), quien manifiesta que "la investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, cuyo interés está en explicar por qué ocurre un fenómenos y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relaciona dos o más variables (p. 92)".

3.5. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el Distrito de Ilave, uno de los 5 distritos de la provincia de El Collao. Se encuentra ubicado al sur de la provincia de El Collao, a una distancia de 50 km de la ciudad de Puno, a una altitud de 3850 m.s.n.m. Según por zonas como zona alta, media, y lago. La Provincia "El Collao" tiene la extensión total de 5 600,51 km² y tiene cinco distritos:

- Capazo
- Conduriri
- Ilave
- Pílcuyo
- Santa Rosa

Límites: Los límites del distrito de Ilave son:

- *Por el Norte:* con el Lago Titicaca.



- *Por el Sur:* con la Provincia de Candarave (Tacna).
- *Por el Este:* con la Provincia de Chucuito y Bolivia.
- *Por el Oeste:* con la Provincia de Mariscal Nieto (Moquegua) y la Provincia de Puno.

Por su ubicación geográfica, el clima durante todo el año es propio de tierras altas, gélidas, secas y templadas. Estas condiciones excepcionales se dan todo el año debido al lago Titicaca, con ligeras variaciones según la temporada. Su temperatura media oscila entre los 8°C y los 15°C, y la precipitación media anual, según la estación meteorológica, es de unos 725 m.m.y según el último censo del año 2007 del INEI es de 54 138 habitantes (Wikipedia 2018).

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. La Población

La población fue de 3,507 socios distribuidos en 170 comités del programa vaso de leche en el distrito Ilave, donde se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución población de PVL.

POBLACIÓN	N° SOCIOS
Urbano	1460
Rural	2047
Total	3507

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Muestra

Se recolectaron muestras de 186 socias del Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave. El muestreo es la forma donde se extraen algunos elementos de una población total, tal como dice Hernández (2014) “que es la esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Con frecuencia leemos y escuchamos hablar de muestra representativa, muestra al azar, muestra aleatoria. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población” (p.186).

El método de muestreo utilizado fue probabilístico y el tipo es muestreo aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser incluido en la muestra, tomando en cuenta los siguientes factores:

N=	3507	= Tamaño de la población
P=	0,50	= probabilidad favorable inicial
Q=	0,50	= probabilidad desfavorable inicial
α =	0,05	= nivel de significancia
Z=	1,96	= $Z_{\alpha/2} = Z_{0.05/2} = 1.96$ (Z de distr. Normal 2 colas)
e=	0,14	= error planteado para la proporción P
E=	0,07	E = e. P = (error de la muestra) = 7%

a) Primera aproximación:

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2}$$

$$n_0 = \frac{(Z)^2 (P)(Q)}{(E)^2} = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)}{(0,07)^2} = 196$$

b) Si $(n_0/N) \geq \infty$ Entonces se ajusta el tamaño de la muestra, se utilizó esta fórmula. De lo contrario la muestra final queda siendo n_0

Como $196/3507 = 0.055888224 > \infty = 0,05$, por lo que se procedió a ajustar la muestra:

$$c) \quad n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{196}{1 + \frac{(196 - 1)}{3507}} = 185.6758509 = 186$$

Finalmente, la muestra final fue **n =186** unidades de observación.

Luego para cada grado se realizó un ejercicio proporcional de la siguiente manera:

Tabla 2

Distribución de muestra según zona.

Muestra según zona	Nº SOCIOS
Urbano	77
Rural	109
Total	186

Fuente: Elaboración propia

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnicas

Para recopilar información necesaria se utilizaron las siguientes técnicas:



- a) **Revisión de bibliográfica:** Se trata de recopilar información que incluye identificar, recopilar y consultar bibliográficamente esta investigación, ya sea en artículos, libros y otro tipo de documentos en diferentes campos del conocimiento. Para Rojas (2013) “consiste en leer aquellas publicaciones dedicadas a concentrar los títulos de las obras y artículos publicados en el país y en el extranjero” (p.98)
- b) **Encuesta:** Este método recopiló datos a través de cuestionarios administrados a los participantes en el programa Vaso de Leche y obtiene información a través de encuestas utilizando procedimientos de encuesta estandarizados para obtener mediciones cuantitativas de una amplia gama de características. la subjetividad del grupo con el que se confirman las hipótesis de la investigación.

3.7.2. Instrumento

- a) **Cuestionario pre codificado.** La herramienta incluye un conjunto de preguntas cuidadosamente predefinidos para facilitar la codificación y establecimiento de datos demográficos (edad, sexo, grado de instrucción), relaciones interpersonales (estilos de relaciones interpersonales, niveles de comunicación) y capacidad organizativa (capacidad de liderazgo y capacidad de participación). Chasteauneuf (citado en Hernández, 2014) señala “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (p.217).



3.7.3. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de datos de procedió con la autorización de la Administradora del Programa Vaso de Leche – Oficina de Programa de Complementación y Seguridad Alimentaria, Municipalidad Provincia El Collao-Ilave, para ello se tomó como fechas estratégicas los días de reunión de comités y en las fechas que estaban programadas los talleres sobre preparación de alimentos para combatir la anemia realizado con las socias del PVL en diferentes comités tanto en zona rural y urbano.

3.8. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.8.1. Chi cuadrada (χ^2)

La distribución Chi-cuadrado tiene muchas aplicaciones en inferencia estadística, por ejemplo en la denominada prueba χ^2 utilizada como prueba de independencia y como prueba de bondad de ajuste y en la estimación de varianzas.

La distribución Chi cuadrada se utiliza para establecer la relación, asociación o influencia entre dos variables cualitativas.

Para ello se debe proceder a obtener una tabla de doble entrada que se usó en los resultados:

Tabla 3

Distribución de variables

Relaciones interpersonales	Capacidad organizativa					Sub-Totales
	B1	B2	B3	Bn	
A1						
A2						
...						
Am						
Sub-totales						

Fuente: Elaboración propia

3.8.2. Prueba de hipótesis:

H₀: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en la capacidad organizativa, socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave 2018.

H₁: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa, socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave 2018.

3.8.3. Nivel de significancia.

Se usó un nivel de significancia del $\alpha = 0,05 = 5 \%$ que es equivalente a un 95% de nivel de confianza).

3.8.4. Regla de decisión

Si el valor de “**Sig. Asintótica (bilateral)**”, resultado de la prueba de la Chi cuadrado es < que 0.05, entonces se rechaza la (Hipótesis nula), y se acepta la H_1 (Hipótesis alterna).

3.8.5. Prueba estadística

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

χ_c^2 : Ji calculada

f_0 : Frecuencia observada

f_e : Frecuencia esperada.

Y : Variable dependiente.

X : Variable independiente.

Determinación de las zonas de aceptación y rechazo en la distribución *Chi*

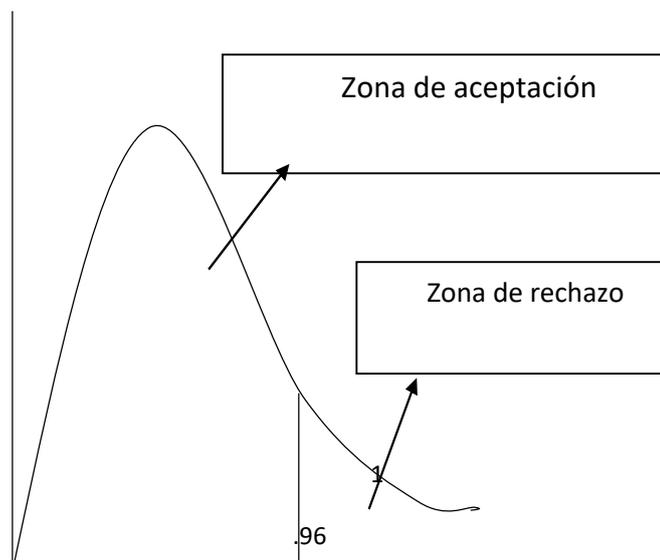


Tabla 4*Distribución chi-cuadrado X^2*

<i>Grados libertad gl</i>	<i>P=Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el Chi cuadrado tabulado</i>						
	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
<i>1</i>	10,827	9,140	7,879	6,634	5,023	3,841	2,705
<i>2</i>	13,815	11,982	10,596	9,210	7,377	5,991	4,605
<i>3</i>	16,266	14,320	12,838	11,344	9,348	7,814	6,251
<i>4</i>	18,466	16,423	14,860	13,276	11,143	9,487	7,779
<i>5</i>	20,514	18,385	16,749	15,086	12,832	11,070	9,236
<i>6</i>	22,457	20,249	18,547	16,811	14,449	12,591	10,644
<i>7</i>	24,321	22,040	20,277	18,475	16,012	14,067	12,017
<i>8</i>	26,123	23,774	21,954	20,090	17,534	15,507	13,361
<i>9</i>	27,876	25,462	23,589	21,666	19,022	16,919	14,683
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

Fuente: Ronald A. Fisher y Frank Yates, Statistical Tables For Biological, Agricultural and Medical Research, 6 Edición, (Nueva York, Hatner, 1963), p.47

El cuadro 4 de distribución de Chi cuadrada sirve para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

3.8.5. Regla de decisión

Si el valor de “**Sig. Asintótica (bilateral)**”, $p < 0.05$, entonces se rechaza la (Hipótesis nula), y se acepta la H_1 (Hipótesis alterna). O Si $X^2_c > X^2_t$ entonces se rechazará H_0 (Hipótesis nula), entonces se acepta la H_1 (Hipótesis alterna). Esto significaría que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa, socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave 2018. Para un 0.05 de nivel de significancia o para un 95% de nivel de confianza.



3.9. PROCESAMIENTO

3.9.1. Análisis de datos

Los datos fueron procesados primero en programa de Excel y posteriormente en programa electrónico SPSS 22, a partir de ello se inició con la codificación de cada uno de las encuestas aplicadas, así mismo su análisis se realizó a través de la estadística descriptiva, luego se creó una base de datos en el programa SPSS 22 para el análisis cuantitativo de datos a través de tablas estadísticas que permitió codificar y ordenar la información.

3.10. VARIABLES A ANALIZAR

- **Variable Independiente**

Relaciones interpersonales

- **Variable Dependiente**

Capacidad organizativa



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para este acápite se presentan los resultados encontrados, en base a los objetivos establecidos, para esta investigación realizada, los mismos que fueron obtenidos mediante la aplicación del cuestionario a las socias del programa Vaso de Leche del distrito Ilave, para interpretación y análisis de acuerdo a revisión de la literatura acorde a la investigación, proporcionara una adecuada lectura del problema de investigación, por lo cual se presenta dichos resultados a la orden de los objetivos.

4.1. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE-2018.

Resultado para el Objetivo Especifico 1

- Identificar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de liderazgo de comités del programa vaso de leche Ilave.

Tabla 5

Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de liderazgo mediante los estilos de liderazgo de las socias del Programa de Vaso de Leche de Ilave.

Estilos de relaciones interpersonales	Capacidad de liderazgo: Estilos de liderazgo						Total	
	Autoritario		Liberal		Democrático		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Manipulador	35	18,8%	12	6,5%	2	1,1%	49	26,3%
Agresiva	82	44,1%	11	5,9%	1	0,5%	94	50,5%
Pasiva	18	9,7%	2	1,1%	1	0,5%	21	11,3%
Asertiva	16	8,6%	2	1,1%	4	2,2%	22	11,8%
Total	151	81,2%	27	14,5%	8	4,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por el bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.

En la tabla 5 el 44,1% de las socias encuestadas mencionaron practicar relaciones interpersonales agresiva de forma verbal, por lo que sus líderes muestran un estilo de liderazgo autoritario, es decir tratan de imponer su criterio y conseguir sus objetivos sin importar la opinión ni las emociones de los demás, criticando el comportamiento, incluso a propagar insultos hacia la otra, teniendo consigo conflictos, por lo que la junta directiva no cuenta con mayor apoyo de parte de las socias, en muchas ocasiones existe la ausencia de escucha activa siendo primordial en las relaciones interpersonales, se trata de tomar atención a alguien sin interrumpir, tener empatía siendo una manera de compartir, comprender y ponerse en lugar de otra persona, sin embargo existe la presencia de objetivos únicamente personales, dejando en segundo plano aspectos positivos como la comprensión y las buenas relaciones interpersonales entre las integrantes de la organización, del mismo modo en las actividades la junta directiva en su mayoría asume un rol autoritario imponiendo decisiones sin importar las opiniones de sus socias ya que existe mínimo apoyo de ellas, tal como señala Monjas (2007) que la persona agresiva



impone su propia voluntad, genera tenciones innecesarias y malestar de los integrantes, en las relaciones interpersonales” (p.92). Ese es el problema que ocurre en las organizaciones del programa.

Los resultados alcanzados corroboran con lo que sostiene Morí (2015) en su investigación, La mala comunicación es uno de los factores más importantes cuando no existe buenas relaciones interpersonales en las organizaciones. Realmente se siente como una habilidad que viene con la práctica. Y un líder autoritario según Castaño (2013) es el que ordena y espera que se hagan caso a sus mandatos, impone decisiones, no existe participación de los integrantes del grupo. Hay tensión, frustración y agresión, falta espontaneidad e iniciativa, los miembros del grupo no muestran satisfacción y es necesaria la presencia de un líder para que la actividad se desarrolle. (p.23). Entonces se puede afirmar que los estilos de relaciones interpersonales agresiva, la escasa comunicación no solo afectan a las socias que es uno de los factores que influyen en la capacidad de liderazgo, si no también repercute en los problemas de deserción de socias y coordinar actividades en la organización, porque el distrito es una población con antecedentes agresivas siendo propenso a ser influenciados.

Sin embargo un 0,5% de las socias encuestadas mencionaron que el tipo de relación interpersonal que practican las socias en los comités es un estilo de relaciones interpersonales pasiva siendo personas que dejan que la mayoría de los que le rodean decidan sobre ellas, puesto que solo pertenecen a la organización por los beneficio que ofrece el programa, sin importar defender sus opiniones y pensamientos propios (zufuria 2013), por lo que apoyan a un estilo de liderazgo democrático, ya que prefieren no generar problemas sino estar de acuerdo con la mayoría.

Tabla 6

Prueba estadística: Chi cuadrada

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,084 ^a	6	,006
Razón de verosimilitud	14,251	6	,027
Asociación lineal por lineal	,445	1	,505
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla de Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = 6 con un grado de probabilidad de (0.006) donde la Chi Calculada= 18,084 es mayor que la Chi tabulada = 0,5543, por lo tanto, se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna en la que los estilos de las relaciones interpersonales influyen en los estilos de liderazgo, por lo tanto el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) se afirma que existe influencia entre las dos variables, con una confiabilidad del 95%.

Tabla 7

Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de liderazgo mediante la habilidad de resolución de conflictos de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave – 2018.

Estilos De Las Relaciones Interpersonales	Capacidad de liderazgo: Habilidad de resolución de conflictos							
	Evasivo		Impositivo		Negociador		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Manipulador	27	14,5%	-	-	22	11,8%	49	26,3%
Agresiva	48	25,8%	18	9,7%	28	15,1%	94	50,5%
Pasiva	10	5,4%	-	-	11	5,9%	21	11,3%
Asertiva	4	2,2%	4	2,2%	14	7,5%	22	11,8%
Total	89	47,8%	22	11,8%	75	40,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por la bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.



En la tabla 7, se observa el 25,8% encuestadas indicaron practicar un estilo de relaciones interpersonales agresivo, ya que sus habilidades hacia la resolución de conflictos es evasivo de sus líderes, es decir de parte de la junta directiva en las organizaciones de comité, las socias se adaptan a un entorno donde el propio contexto les genera situaciones agresivas de manera verbal como gritos, insultos y murmuraciones que se suscitan en las reuniones o actividades influyendo en el comportamiento de cada socia, teniendo como un mecanismo de defensa. Según Lussier (2011) el estilo agresivo para resolver las diferencias en las organizaciones, quienes lo utilizan es capaz de cualquier cosa con tal de obtener beneficios personales, incluso a costa de las necesidades de los demás. Sin embargo las relaciones interpersonales tienen como un aspecto principal la comunicación de lo contrario limita que cada socia desarrolle su capacidad de socializar y participar en su organización. Tal como lo menciona Velásquez (2010), “Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente”. Entonces los resultados de la presente investigación muestra lo contrario, las socias tienen actitudes negativas, comportamientos como la desconfianza, la individualidad que limita el crecimiento personal y grupal teniendo como resultado el temor de expresar sus ideas, emociones, de tal manera que en ocasiones hacen que la socia se comporte indiferente, además algunas no se expresan libremente para no generar problemas, por tal razón sus líderes muestran habilidades de resolución de conflictos con comportamientos evasivos frente a los problemas que se presentan en su comité, también son indiferente, a las situaciones conflictivas como discusiones entre socias porque ellas no están de acuerdo con alguna



reunión, actividad que se presentan en su comité, por eso prefieren dejar de lado su comité y velar solo por intereses personales como beneficio de insumos alimenticios que es primordial para sus niños, muchas veces los problemas no solucionados en los comités llegan a la misma oficina del programa, generando conflictos mayores llegando a comportamientos de indisciplina y agresividad, ya que para sus líderes no tienen mucha importancia dichas situaciones. Entonces podemos afirmar que mientras las socias del Programa Vaso de Leche del distrito Ilave no tengan buenas relaciones interpersonales influyeran en la capacidad de liderazgo, generando que se limiten en el desarrollo de habilidad de resolución de conflictos

Mientras que un 2.2% de las socias mencionan que practican relaciones interpersonales de manera asertiva, es decir expresan correctamente sus ideas sin faltar el respeto a nadie, ya que estas son las salvan de las situaciones en las que la mayoría no tiene interés en ser parte de su comité, como señala Monjas (2007) Las personas seguras de sí mismas defienden sus intereses, expresan libremente sus opiniones, resuelven sus problemas sin ofender a los demás y son capaces de acordar la mejor solución de mutuo acuerdo. Es un aspecto fundamental de la vida y actúa como un medio para alcanzar metas. Sin embargo en cuanto a habilidad de resolución de conflictos sus líderes actúan de manera evasivo a causa de la influencia de las demás socias, es decir no le dan mucha importancia a los problemas que se suscitan en el comité, aluden que es deber de su presidenta (líder), porque son parte de la toma decisiones de la organización.

Tabla 8*Prueba de hipótesis: Chi cuadrada*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,643 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	33,111	6	,000
Asociación lineal por lineal	5,365	1	,021
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla de Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = 6 con un grado de probabilidad de (0.000) donde la chi Calculada= 24,643 es mayor que Chi tabulada = 0,8721, entonces se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna donde los estilos de las relaciones interpersonales influyen la habilidad de resolución de conflictos, entonces el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) existiendo influencia entre las dos variables, con una confiabilidad del 95%.

4.2. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD DE PARTICIPACIÓN DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE-2018.

Resultado para el Objetivo Especifico 2

- Explicar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de participación de las socias de comités del Programa Vaso de Leche Ilave-2018.

Tabla 9

Estilos de relaciones interpersonales según capacidad de participación mediante formas de participación de las socias del Programa Vaso de Leche de Ilave-2018.

Estilos de las relaciones interpersonales	Formas de participación						Total	
	Ausente		Pasiva		Activa		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Manipulador	11	5,9%	21	11,3%	17	9,1%	49	26,3%
Agresiva	18	9,7%	51	27,4%	25	13,4%	94	50,5%
Pasiva	3	1,6%	11	5,9%	7	3,8%	21	11,3%
Asertiva	4	2,2%	5	2,7%	13	7%	22	11,8%
Total	36	19,4%	88	47,3%	62	33,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por la bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.

En la tabla N° 9 el 27,4% de las socias encuestadas tienen estilo de relación interpersonal agresivo de manera verbal, lo cual genera una participación pasiva de las socias del Programa, entonces nos muestra que lo agresivo crea conflicto entre ellas, limitando que exista el entendimiento y comprensión dentro de la organización, obstaculizando la participación, la toma de decisiones, que es primordial para alcanzar alguna meta, ya que se involucran de forma mínimo en las actividades, generando división, descontento, emociones con querer abandonar el Programa y en otros caso ocurre también que la socia opta por apartarse de su organización, recogiendo los insumos directamente de la oficina de la administración del Programa, existiendo situaciones de descontento teniendo como resultado situaciones de conflicto en las organizaciones. Según Navas (2010) “Este tipo de comunicación se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa, pero afectando de alguna manera a la otra persona. La persona agresiva no oculta nada, habla muchas veces sin medir las consecuencias que tendrá el mensaje en los demás”.



La capacidad de ser una mujer líder, de tener poder para organizar comités y la planificación es importante, porque en este aspecto de la comunicación, como en todos los casos, es muy importante no sólo a nivel organizacional, sino también a nivel individual, ya que puede usarse para determinar el curso de acción más adecuado para los miembros que no están involucrados permanentemente, así involucrarlas en la reuniones y actividades , ya que los objetivos solo se puede lograr cuando se trabaja en equipo. Según Anderson (2002) participación pasiva, esta forma mínima de colaboración humana en la que el grupo se reúne como actores únicamente para su uso descriptivo.

Sin embargo, un 1,6% de socias encuestadas señalan el tipo de relaciones interpersonales que realizan en Programa Vaso de Leche es el estilo de relación interpersonal pasiva y en cuanto a la participación de las socias se aprecia que no participan en su comité, es decir ausencia de aportación de toma de decisiones, porque aducen que es muy difícil entenderse con las socias, porque no entienden muchas situaciones en las que una socia no participa y se note su ausencia en la organización, sin embargo tratan de involucrarla en las actividades que realiza el programa, de tal manera que pueda participar y se vean obligadas a cumplir con las funciones asignadas de su comité, ya que la participación favorece al mejoramiento de la organización; asimismo, contribuye con la autonomía, “la capacidad de toma de decisiones, fortalece la autoestima personal como social de los miembros de la organización, favoreciendo la identidad social por medio de la organización, por lo tanto fortalece la capacidad de autogestión, a través del desarrollo de actividades, fomenta la imaginación y comunicación” (Montero, 2007; Rozas, 1992).

Tabla 10*Prueba estadística: Chi cuadrada*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,313^a	6	,012
Razón de verosimilitud	10,233	6	,115
Asociación lineal por lineal	2,371	1	,124
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla de Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = 6 con un grado de probabilidad de (0.008) donde la Chi Calculada= 10,313 mayor que la Chi tabulada = 2,2041, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna donde los estilos de las relaciones interpersonales influyen en las formas de participación en las socias del programa, por lo que el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) existiendo influencia entre las dos variables, con la confiabilidad del 95%, de ello podemos concluir que las socias no tienen un buen estilo de relación interpersonal y eso está influyendo negativamente en la capacidad de participación en las actividades.

4.3. NIVELES DE COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE LIDERAZGO DE LAS SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE ILAVE- 2018.

Resultado para el Objetivo Especifico 3

- Conocer la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de liderazgo de las socias de comités del programa vaso de leche Ilave.

Tabla 11

Niveles de comunicación según capacidad de liderazgo mediante estilos de liderazgo de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave- 2018.

Niveles de comunicación	Capacidad de liderazgo: Estilos de liderazgo						Total	
	Autoritario		Liberal		Democrático			
Emotiva y profunda	45	24,2%	4	2,2%	1	0,5%	50	26,9%
Racional	58	31,2%	15	8,1%	3	1,6%	76	40,9%
Informativa	48	25,8%	8	4,3%	4	2,2%	60	32,3%
Total	151	81,2%	27	14,5%	8	4,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por la bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.

En la tabla 11 el 31,2% de la socias encuestadas mencionan que practican frecuentemente un nivel de comunicación racional ya que la información que se transmite en los comités de organización es tergiversada luego de lo reflexivo, generando situaciones de conflicto como agresiones verbales, por lo que la junta directiva (líderes) muestran un liderazgo autoritario frente a las reacciones conflictivas de sus socias que persiguen su propio interés teniendo tendencia individualista, es decir intereses y metas personales que son prioridad que las metas del grupo, por las mismas situaciones que existen en las organizaciones prefieren solo recoger los insumos correspondientes del beneficiario de la organización, entonces al ocurrir esas actitudes, se generan reproches, frustraciones, intercambio de palabras, emociones en las cuales la comunicación es un elemento muy importante para desarrollar las relaciones interpersonales en las organizaciones y para potenciar las habilidades de liderazgo y resolución de conflictos. Como señala Juárez, (2013) El liderazgo se desarrolla como una cualidad de comunicación e interacción con los demás y es igualmente accesible para todos. Por lo tanto, el liderazgo es distinto de la autoridad legal, formal, tradicional o reputacional,

aunque todas ellas pueden estar presentes en el proceso de liderazgo. Es decir, una persona en una posición de liderazgo puede ser un líder o no.

Sin embargo un 2,2 % de socias encuestadas señalan que en su organización existe un nivel de comunicación informativa, ya que cuando reciben información la pasan a los demás tal cual recibió, esta es la correcta manera de los estilos de comunicación, ya que las socias dialogan entre ellas para acuerdos democráticos que beneficien a su comité teniendo actitudes de un estilo de liderazgo democrático, ellas son las que salvan de las situaciones donde no hay organización de su comité, tratando que cada una de las socias tengas opiniones frente a los objetivos que se quiere alcanzar como organización y muchas veces no recibe respaldo de parte de ellas como líder. Para Lewin (2002, p.158) el estilo de liderazgo democrático describe a un líder que involucra a los subordinados en la toma de decisiones, delega autoridad, fomenta la decisión de métodos de trabajo y sus metas y emplea la retroalimentación como una oportunidad para dirigir. y Al respecto Garcés (2013) “define a la comunicación es el acto entre dos o más personas en la que se intercambia información, ideas, sentimientos, afectos, valores, y es de gran importancia, ya que el equipo de trabajo debe manejarse de una manera correcta y coordinada en la que la comunicación y las relaciones interpersonales sean óptimas”.

Tabla 12

Prueba de hipótesis: Chi cuadrada

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,077 ^a	4	,016
Razón de verosimilitud	5,249	4	,263
Asociación lineal por lineal	2,036	1	,154
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = 4 con un grado de probabilidad de (0.016) donde la Chi Calculada= 5,077 es mayor que la Chi tabulada = 2,1947, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna donde los niveles de comunicación influyen en estilos de liderazgo, por lo tanto el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) existiendo influencia entre las dos variables, con una confiabilidad del 95%.

Tabla 13

Niveles de comunicación según capacidad de liderazgo mediante habilidades de resolución de conflictos de las socias del Programa Vaso de Leche Ilave - 2018

Niveles de comunicación	Capacidad de liderazgo:						Total	
	Habilidad de resolución de problemas							
	Evasivo		impositivo		negociador			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Emotiva y profunda	29	15,6%	3	1,6%	18	9,7%	50	26,9%
Racional	45	24,2%	6	3,2%	25	13,4%	76	40,9%
Informativa	15	8,1%	13	7%	32	17,2%	60	32,3%
TOTAL	89	47,8%	22	11,8%	75	40,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por la bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.

En la tabla 13 el 24,8% de socias encuestadas mencionan tener en su organización el nivel de comunicación racional, es decir la información que se transmite a las socias de la junta directiva se realiza a favor de ellas existiendo manipulación en la información, generando especulaciones, tensiones, enfrentamientos; este tipo de niveles de comunicación hace que las socias tengan comportamientos negativos, razón por la cual la junta directiva evade los problemas que se presentan dificultando el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos, solo se preocupan cuando llegan a problemas mayores, teniendo como resultado desinterés en participar en actividades o en toma de



decisiones en su organización, donde se considera un aspecto crucial en el desempeño de la funciones, por lo tanto la junta directiva del Programa Vaso de Leche es responsable de actividades, gestión de suministros y desarrollo de su comité juntamente con las socias que conforman la organización de base. La comunicación permite transmitir información e intercambiar ideas, lo que enriquece la experiencia del individuo pero como también esa información puede ser manipulada o especulada según a la conveniencia de cada persona, tal como sucede en los comités del programa dificultando el desarrollo de una organización de base Como refiere Montero (2007), la participación moviliza, facilita y estimula recursos (las personas que actúan o deciden racionalmente están intentando alcanzar alguna meta que no se puede lograr sin acción materiales e inmateriales), asimismo fomenta la creación de otros nuevos, además facilita las formas de comunicación entre los miembros de la comunidad haciendo posible el diálogo, lo cual conlleva al fortalecimiento de la comunidad. La comunicación es sumamente importante para desarrollar nuestro potencial.

Mientras que 1,6% indican tener un nivel de comunicación emotiva porque la información recibida produce emociones negativas cuando no están de acuerdo con dicha información, sin embargo tienen una habilidad de resolución de conflictos impositivo, donde las socias tienen intereses personales, es decir un beneficio individual, sin importar que a otra parte sea el perjudicado, tampoco les interesa participar en su organización durante las reuniones o actividades que se realizan en el comité.

Tabla 14*Prueba de hipótesis: Chi cuadrada*

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,804 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	21,306	4	,000
Asociación lineal por lineal	8,575	1	,003
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla de Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = con un grado de probabilidad de (0.000) donde la Chi Calculada= 20,804 es mayor que la Chi tabulada = 0,0908, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la hipótesis alterna donde los niveles de comunicación influyen en la habilidad de resolución de conflictos, entonces el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) en la cual existe influencia entre las variables, como resultado una confiabilidad del 95%.

4.4. NIVELES DE COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE PARTICIPACIÓN DE SOCIAS DE COMITÉS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE ILAVE-2018.

Resultado para el Objetivo Especifico 4

- Conocer la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de participación de las socias de comités del programa vaso de leche Ilave

Tabla 15

Niveles de comunicación según la capacidad de participación mediante las formas de participación en las socias del Programa Vaso de Leche Distrito Ilave-2018.

Niveles de comunicación	Capacidad de participación: Formas de participación						Total	
	Ausente		Pasiva		Activa		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Emotiva y profunda	15	8,1%	32	17,2%	3	1,6%	50	26,9%
Racional	16	8,6%	45	24,2%	15	8,1%	76	40,9%
Informativa	5	2,7%	11	5,9%	44	23,7%	60	32,3%
Total	36	19,4%	88	47,3%	62	33,3%	186	100%

FUENTE: Cuestionario aplicado por la bach. de la Facultad de Trabajo Social de la UNA-Puno a las socias del Programa Vaso de Leche (PVL) del distrito Ilave -2018.

En la tabla 15 de las socias encuestadas el 24,2% indican tener un nivel de comunicación racional, es decir cuando las socias reciben información de parte de la junta directiva, por lo que esta información puede ser especulado provocando reacciones negativas, por lo tanto su participación es pasiva de parte de las socias del programa, lo que demuestra es que en su comité, cuando la junta directiva hace un informe respecto de la organización, tal como señala Meneses (2011) que cuando se transmite información de datos o hechos se comunica con algunas consideraciones, ya sea especulativo, manipulativo a la información dada. (p. 71), lo cual genera una participación pasiva, Es decir, los miembros no participan en la toma de decisiones relativas al logro de metas porque de lo contrario mejorarían su capacidad para tomar decisiones futuras y formar parte del grupo que pueden desarrollar sus relaciones interpersonales a través de la comunicación y desarrollo personal mediante la participación que muy necesario para el logro de metas, además incrementa autoconfianza. Para Burin (1998), La participación es un proceso social a largo plazo en el que los derechos y obligaciones se realizan reproduciendo el modelo social, por lo que una de sus claves es una combinación



adecuada. Entonces es asumir cada uno, en función de su propio interés y capacidad una responsabilidad. (p.45). Entonces las socias del Programa Vaso de leche según la tabla existe una deficiente interés en involucrarse en su organización ya sea en toma de decisiones o en actividades que realiza el programa, sabemos que si no hay trabajo en equipo como organización, entonces no llegan a cumplir sus metas u objetivos propuestos.

Sin embargo 1,6% de las socias mencionan que los niveles de comunicación que practican en las organizaciones de base es un nivel emotiva y profunda en las cuales se presentan emociones y sentimientos al momento de informar, es decir se produce reacciones y como consecuencia conflictos, cuando una socia no está de acuerdo con alguna información recibida, en cuanto a la participación ellas si participan activamente en su comité para el desarrollo de su organización siendo muy poco las personas que se preocupan por su comité. Como dice Chiavenato (2010) que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social", por lo tanto, las organizaciones son para que los miembros alcancen objetivos comunes.

Tabla 16*Prueba de hipótesis: Chi cuadrada*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,895 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	69,454	4	,000
Asociación lineal por lineal	44,065	1	,000
N de casos válidos	186		

Fuente: Elaborado por el equipo de trabajo con software SPSS 23

En tabla de Chi cuadrada de Pearson, cuyos valores de grado de libertad = 4 con un grado de probabilidad de (0.000) donde la Chi Calculada= 66,895 es mayor que la Chi tabulada = 0,0908, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna donde los niveles de comunicación influyen en formas de comunicación, entonces el nivel de significancia es menor ($\alpha \leq 0.05$) existiendo influencia entre las variables, con confiabilidad del 95%.

4.5. RELACIONES INTERPERSONALES Y CAPACIDAD ORGANIZATIVA DE LAS SOCIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DISTRITO ILAVE-2018.

Objetivo general:

- Los estilos de las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa de las socias del programa vaso de leche distrito Ilave - 2018.

Tabla 17

Tabla de significancia de hipótesis de las Variables independientes sobre Variables dependientes.

N° Tabla	Variable Independiente	Variable Dependiente	gl	Chi Calculada	Chi tabulada	Condición
01	Estilos de relaciones interpersonales	Estilos de Liderazgo	6	24,643	0,8721	Si influye
02		Habilidad de resolución de conflictos	6	18,084	0,5543	Si influye
03		Formas de participación	6	10,313	2.2041	Si influye
04	Niveles de comunicación	Habilidad de resolución de conflictos	4	20,804	0.0908	Si influye
05		Estilos de Liderazgo	4	5,077	2.1947	Si influye
06		Formas de participación	4	66,895	0.0908	Si influye

Fuente: Elaboración propia

En tabla 17 se observa la contratación de Hipótesis, donde las variables independientes influyen significativamente sobre variables dependientes de los objetivos de la siguiente investigación según los resultados de datos estadísticos, tenemos siguientes resultados: se puede observar en la primera tabla: los estilos de relaciones interpersonales sobre estilos de liderazgo teniendo como resultado Chi calculada =18,084 es mayor que la Chi tabulada: 0,5543, significa que la Vi influye significativamente sobre Vi; segunda tabla los estilos de las relaciones interpersonales sobre habilidad de resolución de conflictos teniendo como resultado Chi calculada =24,643 es mayor que la Chi tabulada es: 0,8721, significa que se acepta la hipótesis alterna y que la Vi influye significativamente sobre lo Vd; de igual forma los estilos de relaciones interpersonales sobre formas de participación como resultado Chi calculada =10,313 es mayor que la chi tabulada es: 2,2041 significa que influye significativamente los Vi sobre Vd. Por otro



tenemos los niveles de comunicación sobre habilidad de resolución de conflictos el resultado Chi calculada =20,804 es mayor que la Chi tabulada es: 0,0908, significa que influye significativamente, de la misma manera los niveles de comunicación sobre estilos de liderazgo resultado Chi calculada =5,077 es mayor que la Chi tabulada es =2,1947, entonces si influye la Vi sobre Vd, finalmente niveles de comunicación y formas de participación resultado Chi calculada =66,895 es mayor que la Chi tabulada es: 0,0908, entonces si influye significativamente en la Vd, podemos concluir de la tabla de significancia que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa de las socias del Programa Vaso de Leche distrito Ilave-2018, con la confiabilidad del 95%.

Como conclusión de la interpretación de la tabla 7, Se puede analizar que si las relaciones interpersonales afectan la capacidad organizacional de los integrantes del programa, entonces por esta razón surgen problemas de comunicación en las relaciones interpersonales y organizacionales, las suyas no están funcionando de manera efectiva debido al liderazgo autoritario de la junta directiva, esto hace que en las organizaciones no desarrollen capacidad organizativa las socias.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Existe influencia significativa de las relaciones interpersonales en la capacidad de las socias de comités del programa Vaso de Leche del distrito Ilave 2018 con un nivel de $p < 0,05$ ya que la Chi calculada $=24,643$ es mayor que la Chi tabulada es: $0,8721$, afirmando que si influye de manera significativo según los datos estadísticos de la investigación.

SEGUNDA. Se puede afirmar que los estilos de las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad de liderazgo de las socias del Programa Vaso de Leche con un $44,1\%$, ya que practican un estilo de relaciones interpersonales agresivo de forma verbal y un liderazgo autoritario, notando el individualismo de las socias que imponen decisiones, que no permite que participen activamente, ya sea en las reuniones o alguna actividad, dificultando el desarrollo de habilidades de liderazgo. El grado de significancia de la siguiente investigación es muy significativa cuyo valor es $0,000$ en un margen de error de 0.05 o 5% obteniendo el 95% de confiabilidad.

TERCERA. Se concluye que los estilos de relaciones interpersonales es de manera agresiva verbal con un $27,4\%$ generando una participación pasiva de las socias, como se sabe que la agresión crea conflicto entre los miembros, lo cual no permite el desarrollo, conocimiento y comprensión dentro de la organización, obstaculizando la participación, la toma de decisiones, que es primordial para alcanzar alguna meta. El grado de significancia es muy significativa cuyo valor es $0,012$ en un margen de error de 0.05 o 5% y obteniendo el 95% de confiabilidad.



CUARTA. Los resultados evidencian que los niveles de comunicación influyen significativamente en los estilos de liderazgo con un 31,2%, es decir las socias en sus organizaciones practican un nivel racional, donde se especula la información recibida, notando intereses personales con un estilo de liderazgo autoritario, por lo tanto no es favorable para la socia permitiendo que no desarrolle habilidades de resolución de conflictos, la cual hace que existe problemas que no se solucionan a su debido tiempo, con un grado de significancia es igual a 0.000 equivalente a un margen de error de 0.05 con un grado de confiabilidad de 95%.

QUINTA. Por último los niveles de comunicación influyen significativamente en la capacidad de participación con un 24,2% que tienen un nivel de comunicación racional por lo que en la forma de participación es pasiva de parte de las socias del programa, lo que demuestra es que en su comité existe deficiente desarrollo organizacional, se suscitan reacciones de la especulación sobre la información recibida, generándose una participación pasiva, es decir las socias no se involucran en la toma de decisiones en cuanto al logro de objetivos, con un grado de significancia es igual a 0.000 equivalente a un margen de error de 0.05 con un grado de confiabilidad de 95%.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la Municipalidad Provincial el Collao Ilave, que implemente políticas institucionales constituidas en programas relacionadas comunicación asertiva, escucha activa, toma de decisiones, liderazgo y participación en las organizaciones sociales de base, para el mejoramiento y fortalecimiento de competencias y habilidades en la gestion del programa de vaso de leche.

SEGUNDA. Al Programa Vaso de Leche del Distrito Ilave, se sugiere crear espacios de sensibilización y talleres vivenciales en las organizaciones de mujeres sobre relaciones interpersonales, comunicación asertiva que son pilares para mejorar y fortalecer sus habilidades que tiene cada mujer, de tal manera que se pueda empoderar como líder capaz de tomar decisiones que aporten a su comité, a través de la participación.

TERCERA. Proponer estrategias de intervención desde las Funciones del Trabajo Social como promoción social, capacitación, gestión y gerencia social que contribuyan a un mejor desenvolvimiento organizacional que fomente mayor participación de las mujeres.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson L. (2002). *“Hacia una Participación Auténtica: Deconstrucción de los Discursos de las Reformas Participativas en Educación”*, en Nuevas tendencias en Políticas Educativas. Buenos Aires. Argentina.
- Ander-Egg E. (2011): *Diccionario del trabajo social*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.
- Balarezo B. (2014) en su investigación titulada *“La comunicación interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE-Ecuador”*. Recuperado en:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Benavidez B. (2015) en su investigación titulada: *“factores que limitan la participación de la mujer en la organización comunitaria de las comunidades de reasentamiento Post-Mitch Guatemala.”* Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado en:
http://www.repositorio.usac.edu.gt/9283/1/15_1363.pdf
- Bernal A. (2010). *“Metodología de la investigación”*. Recuperado de
http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1
- Bolaños J. (2015) *“Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos en el Distrito 090105 de Institutos Nacionales de Educación Básica por Cooperativa de la cabecera departamental de Quetzaltenango- Guatemala-2015”*. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Burin, D. (1998). *Hacia una Gestión Participativa y Eficaz*. Ed. Ciccus. Bs. As.
Recuperado en: <http://agro.unc.edu.ar/~extrural/LaPARTICIPACION.pdf>



Cáceda Q, (2013) “*Las deficientes participaciones de las socias del comedor “Paz y esperanza” del asentamiento humano los jardines, del distrito de pueblo nuevo, provincia de Chepen-Trujillo 2013*”. Universidad Nacional de Trujillo recuperado:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4119/C%C3%81CEDA%20QUIROZ%20ESTEFANY%20LIZET%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Cardona, D. y Buelvas, S. (2010). *Medir el clima organizacional: Preocupación legítima y necesaria por parte del management*. Saber, Ciencia y Libertad. Vol.5 (nº2), pág. 141-150.

Carrasco, D. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Editorial San Marcos.

Castaño, R. (2013). *Un Nuevo Modelo de Liderazgo por Valores*. (Tesis Doctoral). Recuperado el 30 de abril de 2015, desde:
<http://dspace.uah.es/dspace/handle/10017/20002>

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ª edición.) México, D.F.: McGraw Hill

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9a Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.



- Durand A. (2009): *Mujeres y sus organizaciones: En el marco de la ley igualdad de oportunidades*. San Juan de Lurigancho, Lima.
- Eurosur. (2015). *Organizaciones Sociales De mujeres*. Recuperado <http://www.eurosur.org/FLACSO/mujeres/mexico/orga-1.htm>
- Figueroa, S. (2013). *Concepto de organizaciones*. Campus virtual de la Facultad de ingeniería de la Universidad Nacional de Jujuy. Argentina: Isbn.
- Fonseca Y, M. (2011) «*Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*», Primera Edición, México, Pág. 4.
- Gairín, J. y Bris, M. (coord.) (2006). “*La participación en educación: los Consejos Escolares, una Vía de Participación*”. Fundación Creando Futuro. Santiago. Chile.
- González, M. (2005) *Aproximación A La Dinámica Organizativa, La Estructura*, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación Chile.
- Gonzales, Y. (2010) *El conflicto organizacional: Una solución constructiva*. Habana (Sitio web) recuperado de <http://wb.ucc.edu.co/pensandopsicologia/files/2010/08/art001-vo16-n11.pdf>
- Helfat y Peteraf (2003). *Dynamic Capabilities: Understanding Strategic Change in Organizations*. Malden, Estados Unidos: Blackwell.
- Hernández y Baptista L, P. (2014). “Selección de la muestra. En *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado por: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologiapdf



Huber (1991) *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo.*

Pearson Educación, S.A. Madrid.

Lewin, K. (2002) *theory in social science*. Innovar Research Journal 2017, Vol 2, No. 4, 155-162.

Montoya L, A. (2006) *Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones*, Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XIV, núm. 2. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia

Lussier, R. y Achua, C. (2011). *Liderazgo*. México, D.F. Cengage Learning.

Marcelo, N. Y Mendoza C. (2013) *participación en organizaciones sociales*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, Perú. Instituto San Ignacio de Loyola, Perú vol. 19.

Meneses R. (2011) *Comunicación oral, escrita y niveles de comunicación*. Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades.

Monjas, M. (2007). *La competencia personal y social: presente y futuro*. Jornadas sobre habilidades sociales. Valladolid.

Mori L. (2015) en su investigación titulada “*La influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de las madres socias de los comités del vaso de leche en la municipalidad distrital de Guadalupe, provincia de Pacasmayo*”. Universidad Nacional de Trujillo-Peru.
Recuperado en:



<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8431/MORI%20GONZALEZ%20LILIAN%20GERALDINE%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

PNUD (2006) *Artículo sobre guía de aplicación y análisis del índice de capacidad organizacional a las agencias de desarrollo económico local-área de desarrollo, paz y reconciliación Programa De Naciones Unidas Para El Desarrollo PNUD*. Recurado en:

http://www.ilsleda.org/usr_files/activities_national/12guiadeanal_424465.pdf

Tristán F. (2006) *Centro de la Mujer Peruana y Canadian International Development Agency*. Impreso en Gráfica Alporc. Lima, 2006. Página 18.

Rojas R.(2013). *Métodos para la investigación social. Una proposición dialéctica*. México: Plaza y Valdés.

Sayago, L. (2009) *Investigación en Comunicación Organizacional*. Argentina: El Cid Editor.

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

Vera J. (2014) en su investigación titulada "*Participación de las mujeres socias en la gestión de la organización social del comité de vaso de leche AMOR DE JESÚS de la urbanización el alambre del distrito de Trujillo*" 2014.

Recuperado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3175/VERA%20JUC3%81REZ%20JOMAYRA%20EVELYN%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



ANEXOS



ANEXO 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO – ILAVE

PROGRAMA VASO DE LECHE (PVL)

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS SOCIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO ILAVE PROVINCIA EL COLLAO.

Estimada socia del programa Vaso de Leche (PVL), le ruego que pueda responder a las siguientes interrogantes, los cuales serán analizados para responder a mi investigación con el propósito de conocer cómo se dan las relaciones interpersonales y la capacidad organizativa de su comité de vaso de leche. Gracias por su tiempo brindado y comprensión.

I. GENERALIDADES

- 1.1. Lugar de procedencia.....Edad.....
- 1.2. Nombre del comité de vaso de leche.....
- 1.3. Grado de instrucción:
 - a) Sin instrucción
 - b) Primaria incompleta
 - c) Primaria completa
 - d) Secundaria incompleta
 - e) Secundaria Completa
 - f) Superior

II. RELACIONES INTERPERSONALES

2.1. ESTILOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

- 2.1.1. ¿En las reuniones o actividades de su comité cual es el comportamiento de las socias?
 - a) Hablan mucho
 - b) No respetan la opinión de los demás, solo gritan.
 - c) Se muestran conforme con la opinión de los demás.
 - d) Manifiestan lo que piensan con claridad.



- 2.1.2. ¿En su comité usted se lleva bien con todas las socias?
- a) No tengo buena relación
 - b) Si pero existiendo diferencias
 - c) Nos llevamos bien

2.2. NIVELES DE COMUNICACIÓN

- 2.2.1. ¿La junta directiva transmite información de las reuniones hacia sus socias?
- a) No se informa nada
 - b) Se distorsiona la información
 - c) Se informa en las reuniones de comité
- 2.2.2. ¿La información que se transmiten entre socias de su organización es preciso?
- a) Muchas veces las socias no pasan la información.
 - b) Generalmente se tergiversa la información inicial.
 - c) Entre socias se transmiten información como debe.
- 2.2.3. ¿Cuándo se transmite información entre socias suele generarse problemas en su comité?
- a) No, porque la socia está de acuerdo con la información recibida.
 - b) A veces suelen reclamar, porque no están de acuerdo con todo.
 - c) Siempre hay reclamos después de informarnos.

III. CAPACIDAD ORGANIZATIVA

3.1. CAPACIDAD DE LIDERAZGO

-Habilidades de Liderazgo

- 3.1.1. ¿Qué hace la junta directiva cuando hay problemas en su comité?
- a) No le da importancia a los problemas
 - b) Actúa frente los problemas de forma agresivo
 - c) Actúa de inmediato frente a los problemas
- 3.1.2. ¿Planifican y organizan para las actividades que programan en su comité?



- a) No nos organizamos.
- b) Nos organizamos, pero no participan todos.
- c) planeamos y organizamos para participar todos.

3.1.3. ¿En el tiempo que llevan como organizaciones de comités del Programa Vaso de Leche se llegaron a cumplir todas las metas propuestas?

- a) No, porque las socias no apoyan
- b) Algunas metas, porque la junta directiva no convoca a participar.
- c) Sí, porque trabajamos juntos como socias

-Estilos de liderazgo

3.1.4. ¿En su comité cuando se organizan para actividades se involucran todos?

- a) No, solo se imponen órdenes y decisiones.
- b) Nos organizamos como podemos existiendo conflictos.
- c) Nos organizamos y participamos todos.

3.1.5. ¿La presidenta les convoca para las reuniones de su comité?

- a) No existe reuniones
- b) solo nos hay reunión para entrega de insumos
- c) existe reuniones en mi comité

3.2. CAPACIDAD DE PARTICIPACIÓN

3.2.1. ¿Cuándo usted tiene reuniones en su comité crees que es importante participar para el momento de toma de decisiones?

- a) No es importante para mi
- b) De poca importancia
- c) Muy importante

3.2.2. ¿Qué acciones toman cuando observan que una socia no está participando activamente?

- a) No se realiza ninguna acción
- b) Se retira del comité de organización
- c) Se le sanciona
- d) Incentivamos para que participe



3.2.3. ¿Usted considera que sus compañeras del comité tienen intereses comunes dentro del programa vaso de leche?

- a) No tienen intereses comunes
- b) Cada uno persigue su propio interés
- c) Tenemos intereses comunes

3.2.4. ¿En el momento de dar ideas para el desarrollo de su comité de vaso de leche usted opina?:

- a) Dejo que decidan mis compañeras
- b) Apoyo a la mayoría
- c) Propongo nuevas ideas

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del programa vaso de leche del distrito Ilave -2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			INSTRUMENTO
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
<p>¿Las relaciones interpersonales influyen en la capacidad organizativa de las socias de los comités programa vaso de leche del distrito Ilave?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida los estilos de relaciones interpersonales influyen en la capacidad de liderazgo? ¿De qué medida los niveles de comunicación influyen en la capacidad de liderazgo? 	<p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de liderazgo Conocer la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de liderazgo Determinar la influencia de los estilos de relaciones interpersonales en la capacidad de liderazgo. Identificar la influencia de los niveles de comunicación en la capacidad de participación. 	<p>Existe influencia significativa de las relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad organizativa de las socias de los comités del programa vaso de leche del distrito Ilave.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> Los estilos de relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad de liderazgo. Los niveles de comunicación influyen significativamente en la capacidad de participación. Los estilos de relaciones interpersonales influyen significativamente en la capacidad de liderazgo. Los niveles de comunicación influyen significativamente en la capacidad de participación. 	<p>Xi</p> <p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>Estilos de relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilo agresivo Estilo manipulador Estilo pasivo Estilo asertivo <p>Niveles de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Informativa Racional emotiva y profunda 	<p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilo agresivo Estilo manipulador Estilo pasivo Estilo asertivo Informativa Racional emotiva y profunda 	<p>CUESTIONARIO</p>
<p>X2</p> <p>CAPACIDAD ORGANIZATIVA</p> <p>VA</p>	<p>Capacidad de liderazgo</p>	<p>Habilidades de resolución de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> Evasivo Impositivo Negociador <p>Estilos de liderazgo</p> <ul style="list-style-type: none"> Autoritario Democrático Liberal <p>Formas de participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación asertiva Participación pasiva Participación ausente 	<p>Capacidad de participación</p>			

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIÁLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<p>RELACIONES INTERPERSONALES</p>	<p>Estilos de relaciones interpersonales</p>	<p>agresivo Manipulador Estilo pasivo Estilo asertivo</p>	<p>2.1.1. ¿En las reuniones o actividades de su comité cual es el comportamiento de las socias? 2.1.2. ¿En su comité usted se lleva bien con todas las socias?</p>
	<p>Niveles de comunicación</p>	<p>Informativa Racional Emotiva y profunda</p>	<p>2.2.1. ¿La junta directiva transmite información de las reuniones hacia sus socias? 2.2.2. ¿La información que se transmiten entre socias de su organización es precisa? 2.2.3. ¿Cuándo se transmite información entre socias suele generarse problemas en su comité?</p>

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	ÍTEMS
CAPACIDAD ORGANIZATIVA	Capacidad de liderazgo	Habilidades de resolución de conflictos	Evasivo Impositivo Negociador	3.1.1. ¿Qué hace la junta directiva cuando hay problemas en su comité? 3.1.2. ¿Planifican y organizan para las actividades que programan en su comité? 3.1.3. ¿En el tiempo que llevan como organizaciones de comités del Programa Vaso de Leche se llegaron a cumplir todas las metas propuestas? 3.1.4. ¿En su comité cuando se organizan para actividades se involucran todos? 3.1.5. ¿La presidenta les convoca para las reuniones de su comité?
	Capacidad de participación	Estilos de liderazgo Formas de participación	Autoritario Democrático Liberal Asertiva Pasiva Ausente	3.2.1. ¿Cuándo usted tiene reuniones en su comité cree que es importante participar para el momento de toma de decisiones? 3.2.2. ¿Qué acciones toman cuando observan que una socia no está participando activamente? 3.2.3. ¿Usted considera que sus compañeras del comité tienen intereses comunes dentro del programa vaso de leche? 3.2.4. ¿En el momento de dar ideas para el desarrollo de su comité de vaso de leche usted opina?



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Yessica Milagros Choque Caceres
identificado con DNI 73643483 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad
organizativa de las socias de comités del programa
vaso de leche del Distrito Ilave 2018. "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mí persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de diciembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Yessica Milagros Choque Caceres identificado con DNI 73643483 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Influencia de las relaciones interpersonales en la capacidad organizativa de las socias de comités del Programa Vaso de leche del Distrito Ilave 2018"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexas, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de Diciembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella