



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL TRABAJO SOCIAL**



## **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS USUARIAS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DISTRITO DE TARACO HUANCANÉ, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**MAGALY MARIELA VILCA CALLATA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN  
LA ORGANIZACIÓN DE LAS USUARIAS D  
EL PROGRAMA VASO DE LECHE DEL DIS  
T**

AUTOR

**Magaly Mariela Vilca Callata**

RECuento DE PALABRAS

**23876 Words**

RECuento DE CARACTERES

**111787 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**102 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 8, 2024 1:46 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 8, 2024 1:48 AM GMT-5**

● **6% de similitud general**

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

- 5% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% 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 20 palabras)

  
J.S. Angélica O. Zenteno Mariani  
CASP. 4707  
DOCENTE

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



## DEDICATORIA

*A Dios por ser mi soporte y por haberme  
dado resistencia para alcanzar mis  
objetivos.*

*A mis padres, Inocencio Vilca Vilca, Cirila  
Callata Quispe, hermanos Humberto Tapia  
Callata y Juan vilca callata por haberme  
apoyado en el transcurso de los 05 años de la  
universidad por haberme apoyado y  
comprendido en mis estudios.*

*A mis docentes, por sus conocimiento y buena  
formación profesional.*

***Magaly Mariela Vilca Callata.***



## AGRADECIMIENTOS

*A mi querido Dios, quiero expresar mi profunda gratitud por tu guía y apoyo durante la realización de esta tesis.*

*A mi Asesora T.S. Angélica Esperanza Zenteno Mamani, Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi asesora de tesis por su invaluable orientación, apoyo y dedicación a lo largo de este proceso.*

*A la Municipalidad Distrital de Taraco, en especial a las usuarias del Programa Vaso de Leche, por su apoyo para la realización del trabajo de investigación.*

*A los miembros del jurado, presidenta Dra. Betzabeth Llerena, Primer miembro Dra. Mabel flores, Segundo miembro, Mg. Ricardo Neyra, quienes realizaron revisiones, mis más sinceros agradecimientos por su tiempo y apoyarme.*

***Magaly Mariela Vilca Callata.***



# ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE DE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos .....	18
<b>1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	19
1.3.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
1.5.1. Objetivo general .....	21
1.5.2. Objetivos específicos .....	21

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA



<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
2.1.1.	Antecedentes a nivel internacional.....	22
2.1.2.	Antecedentes a nivel nacional .....	25
2.1.3.	Antecedentes a nivel local.....	26
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>28</b>
2.2.1.	Comunicación .....	28
2.2.2.	Elementos de la comunicación:.....	28
2.2.2.1.	Tipos de comunicación .....	29
2.2.2.2.	Niveles de comunicación .....	32
2.2.2.3.	Comunicación Organizacional .....	34
2.2.3.	Organización de las usuarias del programa vaso de leche .....	39
2.2.3.1.	Tipos de organización .....	40
2.2.3.2.	Dinámica organizacional.....	43
2.2.3.3.	Clima organizacional .....	44
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>47</b>
2.3.1.	Comité.....	47
2.3.2.	Comunicación .....	47
2.3.3.	Dinámica .....	47
2.3.4.	Distrito.....	47
2.3.5.	Influencia.....	48
2.3.6.	Liderazgo.....	48
2.3.7.	Nivel.....	48
2.3.8.	Organización .....	48
2.3.9.	Programa .....	48
2.3.10.	Tipo .....	49



2.3.11. Usuaría ..... 49

### CAPÍTULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

**3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN ..... 50**

**3.2. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ..... 50**

3.2.1. Tipo de investigación ..... 50

3.2.2. Enfoque de Investigación ..... 51

3.2.3. Método de investigación ..... 51

3.2.4. Diseño de investigación ..... 51

**3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS ..... 52**

3.3.1. Técnicas..... 52

3.3.2. Instrumentos ..... 52

**3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO ..... 53**

3.4.1. Población..... 53

3.4.2. Muestra..... 53

**3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO..... 54**

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS ..... 55**

4.1.1. Resultado del Objetivo General ..... 55

4.1.2. Resultado del primer objetivo específico ..... 57

4.1.3. Resultado del segundo objetivo específico ..... 59

4.1.4. Resultado del tercer objetivo específico ..... 61

**4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD ..... 62**



<b>4.3. CONTRASTE DE LA HIPOTESIS .....</b>	<b>63</b>
<b>4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIAS.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>83</b>

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

**Tema:** Influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del programa vaso de leche.

**Fecha de sustentación:** 09 de julio del 2024.





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche .....	55
<b>Tabla 2.</b> Tipos de comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche .....	57
<b>Tabla 3.</b> Niveles de comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche .....	59
<b>Tabla 4.</b> Comunicación organizacional y organización de las usuarias del programa vaso de leche.....	61
<b>Tabla 5.</b> Normalidad .....	62
<b>Tabla 6.</b> Contraste de la hipótesis general .....	64
<b>Tabla 7.</b> Contraste de la hipótesis específica 1 .....	65
<b>Tabla 8.</b> Contraste de la hipótesis específica 2 .....	67
<b>Tabla 9.</b> Contraste de la hipótesis específica 3 .....	68



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Ubicación geográfica.....	50



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1.</b> Matriz de consistencia .....	83
<b>ANEXO 2.</b> Matriz de operacionacilización.....	85
<b>ANEXO 3.</b> Instrumento de recolección de datos .....	87
<b>ANEXO 4.</b> Validación de instrumentos .....	92
<b>ANEXO 5.</b> Constancia de autorización.....	95
<b>ANEXO 6.</b> Base de datos .....	96
<b>ANEXO 7.</b> Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis.....	101
<b>ANEXO 8.</b> Autorización para el depósito de Tesis o Trabajo de Investigación en el	102



## RESUMEN

El estudio titulado “influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del programa vaso de leche del distrito de Taraco Huancané, 2022”, tuvo como objetivo determinar cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, por ende se tuvo como hipótesis que la comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022. La metodología fue un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel descriptivo-causal, de diseño no experimental, se tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, en cuanto a la población se conformó por 190 usuarias del Programa Vaso de Leche del distrito de Taraco, aplicando el muestreo probabilístico, teniendo como muestra 128 usuarias, estos datos, pasaron a ser procesados en el estadístico Spss V<sup>26</sup>, teniendo como resultado 12 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 253,803<sup>a</sup> mayor a la chi cuadrada tabulada = 32,909, y un p-valor = 0,001 menor al margen de error, denotando la influencia, y una significancia=0,000, denotando la significancia entre las variables, concluyendo que la comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022, se encontró que un 26% de las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación muy apropiada, pero esto no tiene gran influencia en la organización, ya que casi nunca se organizan.

**Palabras Clave:** Comunicación, organización, Programa Vaso de Leche, usuarias.



## ABSTRACT

The study titled “influence of communication on the organization of the users of the Vaso de Leche program in the district of Taraco Huancané, 2022”, aimed to determine how communication influences the organization of the users of the Vaso de Leche Program in the District of Taraco – Huancané, 2022, therefore the hypothesis was that communication significantly influences the organization of the users of the Vaso de Leche Program in the District of Taraco – Huancané, 2022. The methodology was a quantitative, applied approach, With a descriptive-causal level, with a non-experimental design, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. As for the population, it was made up of 190 users of the Vaso de Leche Program in the district of Taraco, applying probabilistic sampling, having As a sample of 128 users, these data were processed in the Spss V26 statistic, resulting in 12 degrees of freedom, a value of Pearson’s chi square = 253.803a greater than the tabulated chi square = 32.909, and a p-value = 0.001 less than the margin of error, denoting the influence, and a significance = 0.000, denoting the significance between the variables, concluding that communication significantly influences the organization of the users of the Vaso de Leche Program in the Taraco-Huancané District , 2022, it was found that 26% of the users of the glass of milk program maintain very appropriate communication, but this does not have a great influence on the organization, since they almost never organize themselves.

**Keywords:** Communication, organization, glass of milk program, users.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio, cuya finalidad fue determinar cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, se desarrollo en base a que la influencia de la comunicación en la organización de programas sociales constituye un área de investigación de gran relevancia, donde la efectividad de las políticas gubernamentales se entrelaza de manera intrínseca con la habilidad de comunicar de manera clara, eficiente y transparente.

Hoy en día en un mundo cada vez más interconectado, entender cómo la comunicación impacta la eficacia y coherencia de los programas estatales no solo es crucial para el desarrollo interno de los países, sino también para fomentar la cooperación y el intercambio de buenas prácticas (Contreras O & Garibay N, 2020)

En beneficio de la población vulnerable es que se crearon los programas sociales, sin embargo no basta solo su creación, también es necesaria la transmisión de este, es por ello que la influencia de la comunicación en la organización de programas adquiere una dimensión crucial, para que las personas puedan comprender los mensajes o lo que se quiere transmitir, asimismo las sugerencias o reclamos que se tengan deben de ser atendidos, a fin de mejorar.

En un contexto donde la confianza en las instituciones y la participación ciudadana son piedras angulares de la gobernabilidad, comprender y optimizar la comunicación en la organización de programas del estado en el Perú se erige como un camino hacia un gobierno más eficiente, transparente y cercano a las necesidades de la sociedad peruana (Díaz R & Vásquez K, 2022).



Dicho todo ello, el estudio siguió una estructura dada por la casa de estudios, a fin de tener una investigación ordenada, de tal modo se dividió por capítulos los cuales se conforman por:

Primero. Se detallaron las razones fundamentales por las que se abordó el estudio, dando a conocer el problema desde un contexto internacional, nacional y local, para luego especificar los problemas fundamentales a desarrollar, dando a conocer respuestas anticipadas, para luego justificar las razones por las que se desarrolló el estudio, la relevancia y contribución que tendrá, fundamentado cada objetivo.

Segundo. Se presentaron estudios relacionados que precedieron al presente, asimismo se elaboró un amplio marco teórico, donde se dio a conocer teorías más relevantes para la mejor comprensión del tema, se plantearon una serie de palabras más empleadas en el estudio con el fin de conocer el sentido que se le dio a cada uno de estos términos.

Tercero. Se desarrollaron los materiales y métodos empleados en el estudio para el hallazgo de objetivos, detallando el lugar donde se desarrolló el estudio, la metodología empleada, la técnica e instrumentos para el acopio de datos.

Se detallaron los resultados procesados, por objetivos y el contraste de hipótesis, para luego continuar con la discusión.

Para finalizar, se tuvo cada conclusión y recomendación referente al problema encontrado del desarrollo del estudio, asimismo los anexos correspondientes.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América Latina y el Caribe, se indica que existe demasiada desigualdad mundial, esto con relación al aspecto económico, pues se tuvo que casi el 45% de jóvenes que su edad no es mayor de los 18 años viven en pobreza, esto da lugar que se indique que los menores no viven en familias que cuenten con el suficiente sostén económico, pues el porcentaje de economía que tienen no podría alcanzar para sobrevivir mas de dos semanas, asimismo, se indicó que el 50% del total de familias cayeron en mayor pobreza luego de suscitarse la pandemia, pues la canasta básica es aún mas alta, y no se cuenta con la economía suficiente, trayendo como efectos desnutrición, contrayendo con mayor rapidez enfermedades por no tener las defensas suficientes, tampoco se desarrollan intelectualmente lo suficiente (Duvillier L, 2022).

En razón de lo mencionado es que se crearon los programas sociales, mismos que protegen a la sociedad de niños en situación de pobreza que se ha ido incrementando, con el fin de cuidar y proteger a los menores, sin embargo, pese a los mecanismos que se emplean este problema no termina de erradicarse, es necesario enfocarse más en los actos que protejan y beneficien a los niños(as) más vulnerables. A lo largo de los años, se han creado diversos programa como el programa abrazo, Tekoporá, sembrando oportunidades, vaso de leche, entre otros, cuyo fin primordial es la protección del menor que se encuentra en una familia de pobreza extrema, dándole lo indispensable y básico para un buen desarrollo y crecimiento (Sirtori C, 2014).

En un panorama global donde la cooperación y el intercambio de conocimientos son esenciales, comprender cómo la comunicación puede potenciar o obstaculizar la organización de programas estatales no solo enriquece las estrategias individuales de cada país, sino que también sienta las bases para una colaboración más efectiva entre naciones





en la búsqueda de soluciones compartidas y desarrollo sostenible (Rogríguez L & Vázquez P, 2019).

A nivel nacional, durante el año 2022, según informe de INEI los índices de desnutrición crónica llegaron a afectar demasiad a los niños(as), alcanzando un porcentaje del 11,7% de menres de 5 años, esta cifra denotó ser mayor en 0,2 a lo alcanzado en el año 2021, conforme al área donde viven, se estimó que el 7,1 de los menores viven en áreas urbanas, y el 23,9% viven en áreas rurales, conforme al porcentaje de menores que presentaron anemia se tiene que un 42,4% de menores entre 6-35 meses de edad presentaron anemia, con respecto a ello, en el área rural se tiene un 51,5%, y en áreas urbanas el 39% (Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), 2023).

Es por ello, por los excesivos índices de pobreza extrema, y deficiencia en el desarrollo y crecimiento de los menores, se creó el programa vaso de leche por medio de la ley N°24059 y se complementó con la ley N°27470, cuya finalidad es la de dar raciones diarias de alimentos a las poblaciones consideradas como vulnerables, esto para que se ayude a superar inseguridades alimentarias en los que se encuentren, elevando niveles nutricionales, de tal manera contribuir en la mejora de la calidad de vida de esta sociedad importante, que por la condición en la que se encuentran no podrían atender la necesidad elemental de tener una alimentación balanceada (Ministro de Economía y Finanzas (MEF), 2022).

A nivel local, una región donde la desnutrición puede ser un desafío persistente, comprender la influencia de la comunicación en la organización del Programa Vaso de Leche en Taraco se convierte en un paso fundamental para asegurar que este programa sea no solo una respuesta efectiva, sino también una herramienta adaptada y aceptada por la comunidad, generando un impacto positivo y sostenible en la salud y bienestar de sus



habitantes.

Es por ello que esta investigación se adentrará en la interacción comunicativa desde la implementación hasta la recepción del Programa Vaso de Leche en Taraco-Huancané, identificando cómo los mensajes son transmitidos y comprendidos, así como la influencia de estos procesos en la participación de la comunidad. Al entender la dinámica comunicativa local, se podrán identificar áreas de mejora y buenas prácticas que permitan optimizar la efectividad del programa, adaptándolo a las necesidades específicas de Taraco.

Por ello se propone explorar la dinámica comunicativa dentro del Programa Vaso de Leche, desde la difusión de información sobre su implementación hasta la interacción con las beneficiarias. El análisis detallado de estos procesos permitirá identificar no solo posibles desafíos y obstáculos, sino también oportunidades para fortalecer la conexión entre el programa y las comunidades a las que sirve.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo influye los tipos de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?
- ¿Cómo influye los niveles de comunicación en la organización de las



usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?

- ¿Cómo influye la comunicación organizacional en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?

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

#### **1.3.1. Hipótesis general**

- La comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Los tipos de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.
- Los niveles de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.
- La comunicación organizacional influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

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

Justificación práctica, será de gran ayuda para las autoridades de la institución



elegida, debido que los resultados se han realizado de acuerdo a la percepción de las usuarias del programa, con lo que respecta al nivel de la comunicación y la efectividad de la organización del programa de Vaso de Leche, es así que ello contribuirá en mejorar la comunicación para que dicho programa pueda llegar a todas las personas que mas lo vayan a necesitar, así se empadronarán, y mejorará su calidad de vida, de tal modo el estudio beneficiará a los beneficiarios y a los que aun no lo son pero si lo necesitan, también contribuye con la municipalidad de taraco, pues ellos podrán conocer las falencias que se tiene con respecto a este programa, y asi mejoraran en cuanto a ello.

Justificación teórica, la investigación desarrolla un amplio marco teórico, definiendo cada termino de mas relevancia, con el propósito de que el lector comprenda mejor el problema y se nutra de mayores conocimientos, del mismo modo se dan a conocer las palabras mas empleadas en el estudio, ello con el fin de que se conozca la dirección dada a cada uno de ellos, de la misma manera se presentan una serie de estudios ya desarrollados con anterioridad, relacionados a la presente, todo ello para realizar una discusión con sus conclusiones, es así que el estudio será de utilidad como investigación precedente a estudios futuros.

Justificación metodológica, para un mejor entendimiento y conocimiento del tema, y para el hallazgo de objetivos, se siguió una ruta metodológica, de tal manera se pueden obtener los resultados de modo ordenado, es así que cada método y técnica empleado contribuirá con estudios futuros o investigadores, para que estos tomen como nota y se guíen de la función que cumple cada método, y para mayor profundidad todos estos tienen la cita correspondiente, donde podrán indagar aún mas.

Justificación social, en cuanto a tal justificación contribuirá con la sociedad en general que sea beneficiario de dicho programa y para aquellos que no lo sean pero si lo



necesiten, pues se implementarán mecanismos que contribuya en informarles la manera en que estos pueden empadronarse, así mejorar la calidad de vida del menor que lo necesita para un buen desarrollo libres de desnutrición.

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

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar como influye los tipos de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.
- Conocer como influye los niveles de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.
- Analizar como influye la comunicación organizacional en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

Gonzales et. Al., (2021) en su investigación “Clima organizacional en el sector público Latinoamericano”, los investigadores buscan exponer los hallazgos de investigaciones previas llevadas a cabo en Colombia, México, Perú y otros países. Este análisis abarca el clima organizacional en el periodo comprendido entre los años 2016 y 2020. La metodología adoptada sigue un enfoque cualitativo descriptivo, implementando un diseño de revisión documental que examina detalladamente 15 documentos científicos relacionados con la temática. El autor extrae las siguientes conclusiones: La variable del clima laboral ha sido objeto de estudio a lo largo de varias décadas, con el propósito de comprender las interacciones y procesos que tienen lugar en el seno de una empresa. Además, se han realizado investigaciones en el ámbito privado con el fin de examinar la dinámica laboral. Sin embargo, se identifica una carencia notable de literatura teórica y científica en el ámbito público. Se evidencia que en las instituciones públicas se identifican elementos que impactan en la evolución del ambiente de trabajo, y los estudios revisados indican que los estilos de dirección suelen ser responsables de una rotación constante de los directivos, lo que implica modificaciones en los planes, proyectos y programas inicialmente establecidos. En última instancia, se señala que la comunicación desempeña un papel preponderante en la institución, ya que una deficiencia en este aspecto podría provocar un deterioro significativo en el clima organizacional. De igual manera,



se valora el efecto beneficioso de adoptar un enfoque de comunicación horizontal, considerándolo una táctica esencial para mantener la salud del entorno laboral organizacional.

Mónica (2021) en su estudio denominado “Los profesionales de la comunicación organizacional en Uruguay” se propuso identificar las organizaciones y caracterizar las unidades en las cuales trabajan los comunicadores organizacionales en Uruguay. Este estudio, de diseño correlacional y carácter no experimental, se centró en la población de comunicadores organizacionales. Los resultados señalan que el rol gerencial-decisor, el cual tiene la responsabilidad última sobre decisiones y resultados, generalmente medibles a largo plazo, es desempeñado principalmente por hombres, con un 42,6% en comparación con el 21,5% entre las mujeres. La conclusión principal es que las organizaciones otorgan una prioridad absoluta a la función informativa, primero con los públicos externos y en segundo lugar con los internos.

Papic (2020) en su artículo sobre los medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos en Chile, se propuso describir los canales de comunicación interna empleados por el personal. Se empleó un enfoque de investigación mixta, de índole exploratoria y descriptiva, abordando una muestra de 22 instituciones. Se elaboró una encuesta que recibió respuestas de 246 participantes. Los resultados señalan que los participantes favorecen principalmente las reuniones (91,0%) y las circulares (89,0%) como los medios de comunicación más empleados. Se concluye que prevalece la tendencia a utilizar los medios de comunicación preexistentes, tales como la interrelación personal, los formatos escritos, audiovisuales, las telecomunicaciones y la informática, con



el propósito de transmitir información de acuerdo con los objetivos específicos de la comunicación.

Prado (2022) en su estudio titulado “Vinculación de Dimensiones de Clima Organizacional con la Satisfacción Usuaría en el Sector Público: Un Estudio Exploratorio” el propósito fundamental fue examinar la conexión entre las prácticas de gestión de recursos humanos evaluadas en el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios en los servicios ofrecidos por la Administración Central del Estado. La investigación adoptó un enfoque correlacional con un diseño cross-seccional, abarcando una población de 193 organizaciones. Se empleó la técnica de encuestas, utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados revelan una percepción positiva del 66,08%, cifra que se considera baja en comparación con otros dos servicios (77% y 88%, respectivamente). Como conclusión, se confirma la hipótesis inicial que postula la influencia de las prácticas para gestionar personas y la comunicación organizacional en la calidad del servicio hacia la ciudadanía.

Arévalo y Ortiz (2019) llevó a cabo un estudio sobre la “comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del sector estatal” su objetivo principal consistió en examinar la forma en que una muestra representativa de 40 organizaciones del sector estatal en Chile lleva a cabo su comunicación organizacional. La metodología empleada fue cualitativa, con un diseño descriptivo, y la población analizada consistió en 10 organizaciones. Los hallazgos revelan áreas significativas que requieren mejoras en la comunicación organizacional digital de las entidades del tercer sector en los cuatro países analizados. Este aspecto cobra mayor relevancia al tener en cuenta que la existencia misma de estas organizaciones se basa en la confianza que deben





desarrollar con sus diversos grupos de interés. Se llega a la conclusión de que, a pesar de que las organizaciones del sector estatal son creadas para abordar causas que el Estado no puede gestionar, descuidan en gran medida la comunicación organizacional en su acción pública, la cual posee un valor social significativo.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Chavez (2021), en su estudio “gestiones administrativas y su vínculo con la eficacia, eficiencia y calidad del programa de vaso de leche, distrito de Uchiza, provincia de Tocache-San Martín, 2019” teniendo como fin conocer el vínculo de las gestiones administrativas y con la eficacia, eficiencia y calidad del programa de vaso de leche, teniendo como metodología un enfoque cuantitativo, no experimental, llegando a concluir que las gestiones administrativas se relación significativamente con la eficacia, eficiencia y calidad del programa de vaso de leche, con un  $Rho=0,743$  y una significancia= $0,002$ .

Ysla (2022) en su artículo “control gubernamental y su incidencia en las gestiones de programas sociales del municipio de la provincia de Virú”, teniendo como fin determinar el grado de incidencia del control gubernamental en las gestiones de programas sociales, cuya metodología fue cuantitativo, descriptivo, causal, llegando a concluir que el control gubernamental incide de modo significativo en las gestiones de programas sociales, por obtener una chi cuadrada =  $13,452$  y un grado de significancia de  $0,001$ .

Antón (2022), en su tesis “grado de gestión del programa vaso de leche en el Municipio del distrito de Jaén” teniendo como fin conocer el grado de gestión del programa vaso de leche en el Municipio del distrito de Jaén, su metodología fue cuantitativo, descriptivo, causal, llegando a indicar que el grado de gestión



del programa vaso de leche en el Municipio del distrito de Jaén es significativa, con un  $p\text{-valor}=0,001$ .

Neira (2020), en su estudio “evaluaciones al programa vaso de leche para la optimización de los procedimientos de gestión-Municipalidad provincial de San Ignacio-2017”, su fin fue conocer la relación de las evaluaciones al programa vaso de leche y la optimización de los procedimientos de gestión, teniendo como métodos un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, teniendo como conclusión que las evaluaciones al programa vaso de leche y la optimización de los procedimientos de gestión tienen una relación positiva media, con un  $Rho=0,783$ .

Castillo (2023) en su estudio “eficacia de la organización y ejecuciones de programa vaso de leche en los clubs de Madre del distrito de Santiago de Cao, 2018”, cuyo fin fue conocer el vínculo de la eficacia de la organización y ejecuciones de programa vaso de leche en los clubs de Madre, el camino metodológico fue cuantitativo, correlacional, básico, concluyendo que la eficacia de la organización y ejecuciones de programa vaso de leche en los clubs de Madre poseen un vínculo positivo, y medio, con grado de relación de 0,983, y un  $p\text{-valor}=0,000$ .

### **2.1.3. Antecedentes a nivel local**

Caira (2020), estudio nominado “incidencia de la comunicación de líderes en el clima organizacional del Comité Vaso de Leche del Barrio Porteño de la ciudad de Puno en el año 2018”, tuvo como fin analizar la incidencia de la comunicación de líder en el clima organizacional del Comité de Vaso de Leche. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, el método de la



investigación fue el hipotético – deductivo, el tipo de investigación es básica con un diseño de investigación no experimental de corte transeccional; asimismo, la muestra está conformado por 65 socias del comité de vaso de leche. Los resultados indican que el 46.2% consideran que la comunicación de las líderes es mala, debido a la inadecuada comunicación, lo que hace que el clima organizacional sea regular; asimismo, el 29.2% de las socias consideran que el estilo de comunicación de las líderes es pasiva-agresiva, evidenciado en el condicionamiento de participación de las socias en periodos de distribución de insumos. Se concluye que la comunicación de líder incide de modo significativo en el clima organizacional del Comité del Vaso de Leche del barrio Porteño de la ciudad de Puno en el año 2018.

(Coila, 2021) en su tesis “influencia de las relaciones interpersonales en la participación social de las socias del Programa Vaso de Leche (pvl) de la municipalidad provincial de huancané – 2019” tuvo como objetivo general Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la participación social de las socias del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huancané. Se llegó a la conclusión que las relaciones interpersonales influyen en la participación social de las socias del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Provincial de Huancané-2019. Donde los resultados se evidencian, que el 67.4% de las socias desarrollan una comunicación agresiva con sus compañeras del comité, generando tensiones innecesarias y malestares en el grupo, y por tanto dificulta la participación social de las socias, donde no expresan ni aportan sus ideas, dentro de la organización, en este sentido es influenciada por las formas de relacionarse con los demás, y presentan actitudes negativas que no les permite a las socias desenvolverse en la organización, ni desarrollar sus capacidades y habilidades. Donde se demuestra con un valor de:  $x^2 = 119,318$  y con una significancia de 0.000 puesto que esta probabilidad es menor a 0.05.



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Comunicación

La comunicación son las transmisiones de informaciones entre dos a mas sujetos, todos los seres vivos presentan algunas formas de comunicación, ya sean señales químicas, gestos o sonidos, sin embargo, las capacidades de transmitir significados complejos por medio del lenguaje distinguen a la comunicación humana de otras maneras de comunicación de los animales, como sabemos todos los seres vivos, la comunicación también son abordadas desde las ciencias biológicas (Contreras, 2020).

La comunicación es la manera de interacciones entre dos o mas sujetos, ya sean por medio de las palabras hablados escritas, expresiones emocionales, ademanes, gestos, entre otros, cuyos resultados son el intercambio de significados que conducen al entendimiento, en el mejor de los casos, a unos acuerdos, a unos comportamientos adecuados, hay que aclarar que hay diferencias entre la comunicación y la información , podemos decir que comunicar es también transmitir informaciones, las transmisiones de informaciones se ejecuta por medio de instrumentos y medios de mucha de variedad (televisión, radio, teléfono, y otros) (Diaz, 2021).

### 2.2.2. Elementos de la comunicación:

- El código, que es el lenguaje utilizado.
- Los canales de comunicación, que son los medios usados.
- El contexto, que son las circunstancias donde se desenvuelve la comunicación.



- El ruido o las perturbaciones, que suponen las respuestas hacia los primeros mensajes (Peirats, et. al 2019).

### **2.2.2.1. Tipos de comunicación**

Entre los tipos de comunicación tenemos comunicación verbal, la cual se realiza a través de palabras habladas o palabras escritas y comunicación no verbal que incluye gestos, expresiones faciales, posturas corporales y otros signos no lingüísticos; además, la comunicación interpersonal que ocurre entre dos o más personas, ya sea cara a cara o a través de medios como teléfono o videoconferencia; por su parte la comunicación intrapersonal es la comunicación contigo mismo, a nivel interno. Involucra procesos de pensamiento, reflexión y autoanálisis (Papic, 2020).

Asimismo, la comunicación formal es aquella que sigue las estructuras y protocolos predefinidos. Suele ser planificada y documentada; de igual manera la comunicación informal no sigue estructuras formales y a menudo se produce de manera espontánea; puede incluir charlas informales y comunicación cara a cara: por su parte, la comunicación ascendente, se refiere a la comunicación que fluye desde niveles inferiores hacia niveles superiores en una organización y la comunicación descendente, es la comunicación que fluye desde niveles superiores hacia niveles inferiores en una organización (Chavarro, 2015).

Todos los actos comunicativos involucran un grupo de tipos, que conforman unos circuitos comunicativos, por ende, si alguno de estos falla o se halla ausente, la comunicación no podrá darse o se dará de forma



defectuosa, estos son los tipos:

- El emisor, es el que se encarga de codificar y producir el mensaje.
- El receptor, destinatario del mensaje y el que se encarga de entenderlo y decodificarlo.
- El canal, son los medios físicos por medio de los cuales las informaciones viajan del emisor al receptor.
- El código, los sistemas de representaciones que facultan a los receptores entender el mensaje, como es el idioma (Domínguez, 2019).
- Tomando como referencia estos elementos en consideración, se logran distinguir diferentes formas de comunicación, que se logran clasificar conforme a los siguientes criterios:
  - La presencia de intermediarios, es decir, si los emisores y receptores se comunican de forma directa o por medio de algunas instancias que faculte el flujo de las informaciones.
  - La direccionalidad de la comunicación, es decir, si el receptor y emisor están a los mismos niveles de jerarquía o si hay entre estos algunos tipos de desigualdades comunicativas.
  - Los métodos empleados para la comunicación, es decir los tipos de medios físicos o de sistemas de representaciones que faculten la comprensión.
  - La cantidad de receptores por emisor, es decir, a la cantidad de personas se dirige el mensaje comunicado.



- Los grados de formalidades del discurso, es decir, que tanta atención prestan los emisores a las formas en las que codifican el mensaje (Gil, et. al, 2022).

- **Comunicación pasiva**

La comunicación pasiva es por lo general la expresión de sentimientos o carencias, facultando que otros se expresen de estos, a menudo actúan indiferentemente, cediendo ante los demás, muestran una ausencia de contactos visuales, malas posturas corporales y unas incapacidades para contestar no (Castro y Calzadilla, 2021).

- **Comunicación agresiva**

La comunicación agresiva es una de las maneras de expresión caracterizada por hablar sin considerar los derechos y los sentimientos de los demás interlocutores, son unos estilos de comunicación que no escuchan, no son empáticos y como consecuencia, conducen a las confrontaciones en lugar de la comprensión (Martín, 2020).

- **Comunicación asertiva**

La comunicación asertiva es un medio por donde la sociedad piensa, opina o siente, las expresiones en esta conversación son de modo abierto y desenvuelto, pero todo ello con el debido respeto entre las personas que están comunicándose o con el resto, sin ocasionar ningún acto de agresividad o ansiedad, es decir, al margen del respeto (Amayuela G & Miele V, 2019).



#### 2.2.2.2. Niveles de comunicación

La comunicación abarca diversos niveles, cada uno con su propia dinámica, la comunicación intrapersonal ocurre internamente en la mente de una persona, mientras que la interpersonal implica la interacción directa entre dos o más individuos; a nivel grupal, la comunicación ocurre entre varias personas simultáneamente, como en reuniones o equipos de trabajo (Valle, 2015).

A nivel organizacional, la transmisión de información estructurada tiene lugar, abarcando desde políticas hasta interacciones entre colegas, los medios de comunicación masiva, como la televisión y las redes sociales, se encargan de llegar a audiencias extensas; la comunicación puede ser verbal, a través de palabras habladas o escritas, y no verbal, incluyendo gestos y expresiones (Contreras y Garibay, 2020).

La formalidad también juega un papel, con la comunicación formal siguiendo canales establecidos, mientras que la comunicación informal se da de manera espontánea; además, la comunicación puede ser descendente, ascendente o lateral, dependiendo de la dirección del flujo de información en una organización, estos niveles y tipos de comunicación son esenciales para comprender cómo se transmiten y reciben los mensajes en diferentes contextos (Salazar, Martínez, Sánchez, & Briones, 2020).

Entender los niveles de la comunicación es crucial, ya que nos faculta ser conscientes de cómo nos comunicamos y cómo podemos optimizar nuestras destrezas en cada rango:

Nivel intrapersonal. – La comunicación intrapersonal hace alusión





a la comunicación que mantenemos con nosotros mismos, son los diálogos internos que tenemos, nuestras reflexiones, emociones y pensamientos.

Nivel interpersonal. – La comunicación interpersonal hace alusión a las interacciones que mantenemos con otros sujetos de forma individual, este rango, es fundamental la empatía, la capacidad de expresar nuestras ideas de forma clara y la escucha activa.

Nivel grupal. – La comunicación grupal hace alusión a las interacciones que se dan en una agrupación de sujetos, en estos niveles, es fundamental la toma de decisiones colectivas, la gestión de roles y la coordinación.

Nivel organizacional. – La comunicación organizacional hace alusión a las interacciones que se dan en los contextos de una organización, en este rango, es fundamental las transmisiones de información, la toma de decisiones estratégicas y la construcción de culturas organizacionales (Papic, 2019).

- **Comunicación interpersonal**

La comunicación interpersonal son los intercambios de informaciones que suelen darse entre los sujetos que comparten unos espacios físicos, es decir, que cohabitan y por lo cual se ven en la necesidad de recibir y emitir mensajes para normar u organizar la convivencia (Solórzano, et. al, 2023).

- **Comunicación masiva**



La comunicación masiva es aquella que se lleva a cabo entre un único receptor y emisor conformado por un gran numero de sujetos, la puesta en practica de la prensa suponen claros ejemplos de este modo de comunicación, y el objetivo es que la mayor parte de personas reciban el mensaje (Córdova, et. al 2019).

- **Comunicación descendente**

Es aquel modo en el que el intercambio de ideas es trasmitido desde los mas altos cargos hasta los subordinados, esto quiere decir, que la transmisión de ideas se de conform a la jerarquía que se tiene, desde lo superior hasta lo inferior (Papic K, 2019).

- **Comunicación ascendente**

Es aquel modo de intercambio de ideas, en donde es trasmitida desde los subordinados hacia los mas altos cargos, desde lo inferior a lo superior, pues los empleados dan a conocer sus pensamientos, necesidades e ideas, para mejorar la comunicación, siendo este fundamental (Pacheco M & Alvarez E, 2022)

- **Comunicación horizontal**

Es un modelo de comunicación donde al momento de transmitir ideas, se les permite dar su opinión a todos, no existen jerarquías, ya que todos se encuentran en un mismo nivel comunicativo, sin la intervención de entes superiores (Navarro M, 2020).

### **2.2.2.3. Comunicación Organizacional**



La comunicación organizacional se refiere al flujo de información dentro de una entidad, ya sea una empresa, institución o cualquier organización. Incluye los procesos de intercambio de mensajes, tanto internos como externos, con el fin de facilitar el logro de objetivos y el buen funcionamiento de la organización. Este tipo de comunicación abarca desde la transmisión de políticas y procedimientos hasta la interacción entre miembros del equipo, buscando mantener una coherencia y comprensión común dentro de la organización (Míguez y Costa, 2019).

La comunicación organizacional implica la transmisión de información, ideas, opiniones y noticias en diferentes niveles jerárquicos y entre diferentes departamentos o áreas de una organización. Se busca establecer canales efectivos que faciliten la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la colaboración entre los miembros (Ojeda y Velázquez, 2014).

Existen diversos tipos de comunicación organizacional, como la comunicación descendente (de los niveles superiores a los inferiores), la comunicación ascendente (de los niveles inferiores a los superiores) y la comunicación lateral (entre miembros del mismo nivel jerárquico); los medios de comunicación utilizados pueden variar, desde reuniones presenciales, correos electrónicos, informes y documentos escritos, hasta plataformas digitales y redes sociales internas, la efectividad de la comunicación organizacional contribuye significativamente al clima laboral, la motivación de los empleados y el éxito general de la organización (Henao, 2020).



- **Tipos de comunicación organizacional**

La comunicación organizacional abarca distintos tipos que son fundamentales para el buen funcionamiento de una entidad; existen niveles como la comunicación descendente, que fluye desde la dirección hacia los empleados, ascendente, que va en dirección opuesta, y lateral, que ocurre entre colegas del mismo nivel jerárquico; la comunicación formal sigue canales establecidos, mientras que la informal es más espontánea (Míguez y Costa, 2019).

Además, hay formas de comunicación específicas, como la comunicación diagonal entre niveles no contiguos y la comunicación externa que involucra interacción con el entorno exterior, como clientes y medios de comunicación; la comunicación interna se centra en la transmisión de información dentro de la organización; en situaciones de crisis, se activa la comunicación de crisis para gestionar la información de manera efectiva (Ojeda y Velázquez, 2014).

- **Características de la comunicación organizacional**

La Comunicación Organizacional se distingue por sus características distintivas que facilitan el intercambio de información dentro de una entidad; en primer lugar, se destaca por ser un proceso continuo que fluye en todas las direcciones, desde la alta dirección hasta los niveles más bajos y viceversa, esta comunicación puede adoptar diversas formas, ya sea descendente, ascendente o lateral, según la dirección en la jerarquía organizacional (Henaó, 2020).



Además, la Comunicación Organizacional es tanto formal como informal; la comunicación formal sigue canales y protocolos establecidos, como reuniones programadas y políticas escritas, mientras que la comunicación informal se da de manera espontánea, a menudo en conversaciones informales o correos electrónicos no oficiales; otro aspecto crucial es su papel en la construcción de la identidad y la cultura organizacional (Papic, 2020)

La comunicación interna contribuye a la cohesión entre los miembros de la organización y promueve un sentido compartido de propósito; en situaciones de crisis, la Comunicación Organizacional desempeña un papel esencial para gestionar la información de manera efectiva y mantener la confianza de los stakeholders (Chavarro, 2015).

- **Comunicación interna**

La comunicación interna hace alusión a los mecanismos y canales de información que existen dentro de una corporación delimitada, cuyos destinos son los mismos empleados que laboran en ella, en sus distintos departamentos o modalidades organizativas, de estas características las distingue de la comunicación externa (Guerrero, et. al 2022).

Este tipo de comunicación hace alusión a los procedimientos de interacción entre los integrantes de una corporación, estos abarcan las circulaciones de mensajes dentro de las organizaciones: como procedimientos, valores, políticas y cualquier otro aspecto de trascendencia para los propósitos corporativos.

Una comunicación interna eficaz crea un ambiente de trabajos



informados, en sintonía y colaborativos con las metas de las empresas, para ello, se apoyan en distintos canales (plataformas de mensajerías, correos electrónicos y reuniones) aplican mecanismos como la escucha activa y el feedback.

La comunicación interna desenvuelve también unos papeles cruciales en la construcción de las culturas organizacionales, fortifica la identidad de las empresas y promueven la participación de los trabajadores (Claro, et. al 2022).

- **Comunicación externa**

La comunicación externa hace alusión al grupo de actuaciones informativas que la corporación dirige con la finalidad de reforzar las correlaciones con distintos públicos, ya sean sobre las propias compañías o sobre sus servicios o productos, a diferencia de la comunicación interna, la comunicación externa tiene que ver con los intercambios de informaciones fuera de las empresas (Graverán, et. al 2019).

Hace alusión a los procesos de interacciones entre una corporación y su publico externo que incluyen proveedores, inversores, clientes y la colectividad en general.

Son componentes esenciales para edificar y mantener una reputación positiva y producir confianza en el mercado.

Entre sus objetivos fundamentales se hallan:

- Dar a conocer la imagen corporativa.



- Difundir servicios y productos.
- Emitir comunicados financieros.
- Dar a conocer las acciones, responsabilidades sociales corporativas (De la Vera, et. al 2019).

### **2.2.3. Organización de las usuarias del programa vaso de leche**

La organización de usuarias es el grupo de elementos, compuestos fundamentalmente por sujetos, que interactúan o actúan entre si bajo estructuras pensadas y diseñadas para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de manera coordinada, regulada y ordenada por un grupo de normas, consigan delimitadas finalidades, los cuales pueden ser de lucro o no (Perdomo, et. al 2019).

La organización de las usuarias es una sistematización social conformada por una agrupación de personas enfocadas en un propósito en común a lograr dentro de una cultura, espacio y tiempo determinado, en toda organización en donde se plantean normativas ejes y metas que ayudan en la consecución de la misión, hay peculiaridades que distinguen a las organizaciones entre sí, como los tamaños, las áreas de influencia, la utilización de recursos económicos, entre otros (Pineda y Erazo, 2022).

- **Programa vaso de leche**

El programa vaso de leche fue creada por medio de la ley N°24059 y se complementó con la ley N°27470, cuya finalidad es la de dar raciones diarias de alimentos a las poblaciones consideradas como vulnerables, esto para que se ayude a superar inseguridades alimentarias en los que se encuentren, elevando



niveles nutricionales, de tal manera contribuir en la mejora de la calidad de vida de esta sociedad importante, que por la condición en la que se encuentran no podrían atender la necesidad elemental de tener una alimentación balanceada (Ministro de Economía y Finanzas (MEF), 2022).

- **Componentes de una organización:**

Hay ciertos elementos que forman la mayor parte de las corporaciones, estas pueden ser:

- Una finalidad: propósito o objetivo a cumplir en razón a la organización, tiene que estar claramente delimitados y ser conocidos por todos los integrantes de la organización.
- Miembros: sujetos que se reparten los trabajos o las actividades necesarios para el cumplimiento de los objetivos o metas.
- Una agrupación de tareas: actuaciones que conllevan adelante los integrantes de las organizaciones para la consecución de los propósitos de las entidades.
- Recursos: bienes o instrumentos imprescindibles para conlleva adelante los objetivos de las organizaciones.
- Normas: reglas, consignas e instrucciones que guían el actuar de los integrantes de las instituciones (Torres, 2019).

### **2.2.3.1. Tipos de organización**

Los tipos de organización abarcan una variedad de estructuras y propósitos, adaptándose a las necesidades específicas de diferentes





contextos; en primer lugar, encontramos las organizaciones gubernamentales, que incluyen entidades gubernamentales a nivel local, regional y nacional, estas instituciones están diseñadas para gestionar y administrar servicios públicos, aplicar políticas y legislar; las organizaciones sin fines de lucro conforman otro tipo importante, estas entidades buscan cumplir una misión social o altruista, trabajando en áreas como la educación, la salud o la ayuda humanitaria; su enfoque está en el impacto social más que en la generación de beneficios económicos (Moran, Peredo, & Guerrero, 2020).

Estos son los tipos de organización:

- Organización funcional: este modo faculta fraccionar la labor y es la versión actualizada de los modelos antes mencionados, sus estructuras se basan en departamentos que poseen un líder, los cuales a su vez son dirigidos por el encargado de las corporaciones por medio de reuniones o de manera individual.
- Organización matricial: este modelo de organización se divide por proyectos y la ejecución de resultados, los cuales son llevados a cabo por los equipos de trabajo que abarcan distintas disciplinas, integradas a su vez por los empleados en distintas áreas.
- Organización en comités: como lo manifiesta su nombre, este modelo opera con comités a las cuales se les asignan aspectos o etapas específicas dentro de los procedimientos, aunque la labor es por comités, las labores son ejecutadas de forma individual y se llevan a cabo reuniones en delimitados espacios o tiempos.



- Organización en trébol: este modelo usa el outsourcing para distintas labores necesarias en las organizaciones, los equipos integrados por los sujetos externos encargados (Ocampo, et. al 2019).

- **Organización lineal**

La organización lineal es aquella en donde la autoridad fluye de arriba hacia abajo, y lo ejecuta de manera lineal, rígida e inequívoca, por lo cual, no está determinada en corporaciones que precisen clara flexibilidad, así las que son pequeñas logran beneficiarse de este modo de organizaciones (Pineda y Erazo, 2022).

- **Organización funcional**

La organización funcional son los tipos de estructuras organizacionales que poseen como base los procesos de especializaciones o divisiones de trabajos, por ello, reúnen en un solo departamento a todos los sujetos que ejecutan una o varias labores relacionadas que se denominan como funciones (Betancourt, 2019).

- **Organización línea-staff**

Viene a ser aquellas evaluaciones de las jerarquías funcionales ante las divisiones laborales de la organización, son el grupo de personas conformados definitivamente con la finalidad de que puedan realizar gestiones, esto podría conllevar a realizar varias funciones, dependiendo de las directrices que se hayan dado antes de parte de la dirección o entidad (Delaray P & Pérez Y, 2017).

### 2.2.3.2. Dinámica organizacional

La dinámica organizacional es un delimitante que describe los impactos que poseen las culturas organizacionales sobre los empleados de una corporación, es decir son los resultados de las interacciones entre los elementos no humanos y humanos que conforman las instituciones, estas facultan mejorar y comprender el funcionamiento, el clima, la cultura y la comunicación de las corporaciones (Yopan, et. al 2019).

La dinámica organizacional son las áreas de estudio de las ciencias colectivas que analizan las interacciones de los procesos, las estructuras, las relaciones humanas y los sistemas de información en el ámbito de las corporaciones o entes del estado, estas describen la cultura de la organización y su repercusión en los sujetos, sus fundamentaciones están arraigadas con la psicología organizacional (Zapata, 2020).

La jerarquía, la división de funciones y las relaciones entre los distintos niveles jerárquicos contribuyen a la estructura organizativa; la cultura organizacional también desempeña un papel fundamental en la dinámica de la institución; los valores compartidos, las normas y las prácticas que definen la cultura organizacional impactan en la forma en que los miembros interactúan, toman decisiones y se relacionan entre sí; la cultura influye en la identidad institucional y en cómo la institución se percibe a sí misma y por otros (Mirabal, 2015).

- **Estructura organizativa**

La estructura organizativa viene a ser configuraciones sociales formales, organizadas de modo lógico, que incluyen normativas de actos



claros, vinculados con el objetivo y finalidad de la entidad u organización (Murillo G et al., 2019).

- **Nivel de integración**

Los niveles de integración consisten en los acercamientos progresivos y grupales de dos economías, con el propósito último de una total unión económica, comprendiendo por economía el grupo de actividades y bienes que conforman la riqueza de una agrupación de personas o individuos (Castañeda, et. al 2020).

- **Nivel de participación**

El nivel de participación es la capacidad para expresar determinaciones que sean reconocidas por los entornos colectivos y que transgreden a la vida propia y a la vida de la colectividad en las que uno habita, así puede referirse a los modos de la fundamentación de la legitimidad (Palumbo, et. al 2022).

### **2.2.3.3. Clima organizacional**

El clima organizacional es la agrupación de propiedad medibles en los entornos laborales que son percibidas de manera directa e indirecta por los trabajadores, y que transgreden sus comportamientos y motivaciones, también se conceptúan como el grupo de prácticas, medidas y políticas de un ente que están correlacionadas con las experiencias de los empleados, y que transgreden su comportamiento y motivación (Bermejo, et. al 2022).

El clima organizacional puede conceptuarse como el grupo de impresiones y sensaciones de los trabajadores de una corporación sobre



los ambientes laborales, se tratan de unos conceptos que recogen una consecución de percepciones subjetivas, que pueden variar mucho de uno a otro sujeto, los buenos climas organizacionales, en el que los empleados se sientan realizados y satisfechos, darán como resultados una plantilla más cohesionada, productiva y motivada (Macías y Vanga, 2021).

- **Características del clima organizacional**

- Es una concepción multidimensional: los climas organizacionales son considerados unos conceptos en las cuales las numerosas dimensiones que entran juego pueden añadir los grados de conflicto.
- Tienen una cualidad de durable: los climas organizacionales se construyen sobre ciertos periodos.
- Son medibles: es un grupo de propiedades que pueden arribar a medirse por los instrumentos adecuados.
- Son influenciados por las estructuras organizacionales: tienen que ver con el apoyo que los empleados sienten que perciben de las organizaciones.
- Reflejan los grados de motivación de los trabajadores: tienen efectos negativos y positivos en las conductas de las personas en los espacios de trabajo.
- Constituyen la identidad única de las organizaciones: es el clima organizacional en el que dan la organización una identidad distintiva o única (Pereira y Solís, 2019).

- **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo incluye aquellas labores que se ejecutan de



forma organizada y compartida, en las que cada quien asume una parte y la mayoría de estos poseen un mismo objetivo en común, se tratan de unas formas de organización del trabajo basados en el compañerismo (Aparicio, 2021).

- **Liderazgo**

El liderazgo es el grupo de habilidades directivas que los individuos tienen para repercutir en la forma de actuar de los sujetos en una agrupación de trabajos determinados, con la finalidad que estos equipos trabajen con entusiasmo hacia la consecución de sus objetivos y metas (Arjomandi, 2022).

- **Motivación**

Es el grupo de componentes materiales y psicológicos que le pueden proporcionar a las personas un estado de satisfacción, atendiendo necesidades elementales, generando comportamientos distintos logrando tener mejores resultados en los objetivos de una organización (Manjarrez N et al., 2020).

- **Toma de decisiones**

Son aquellos procesos comprometidos con las acciones y selecciones de la mejor alternativa, de las tantas existentes, tomando diversos criterios para su elección con el fin de mejoría en la organización (Colmenares G & Villasmil L, 2018).



## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Comité**

El comité es la agrupación de individuos que laboran en equipo para solucionar algunas problemáticas o llevar a cabo proyectos, estas peculiaridades del comité varían conforme al modo de entidad, pueden decidirse que se tratan de grupos de trabajos que cuentan con ciertas facultades (Molina, 2019).

### **2.3.2. Comunicación**

Es la transmisión de información entre dos o más personas, que pueden ser verbales o no verbales (Henaó, 2020).

### **2.3.3. Dinámica**

La dinámica es comprendida como las teorías sistemáticas o científicas de las transformaciones colectivas, que indagan las tendencias, los ciclos, los ritmos y las oscilaciones de evolución de la realidad colectiva, de nivel considerable para la sociología, además que es la ciencia del movimiento continuo y necesario de la humanidad (López, 2021).

### **2.3.4. Distrito**

El distrito son las delimitaciones político-administrativas de los territorios de una localidad, que sirve para direccionar geográficamente los ejercicios de los cargos y de las labores de la gestión estatal, también son las entidades administrativas compuestas por territorios básicamente definidos y su ciudadanía en referencia comúnmente a una localidad o pequeña agrupación (Gonzalez, 2019).



### **2.3.5. Influencia**

La influencia son las cualidades que otorgan capacidad para ejercer un delimitado control sobre los poderes por algo o por alguien, la repercusión de la colectividad puede contribuir al desenvolvimiento de la inteligencia, la personalidad, el comportamiento, la asertividad y la afectividad (Vega y Trujillo, 2021).

### **2.3.6. Liderazgo**

El liderazgo es la agrupación de destrezas directivas que los individuos tienen para repercutir en la manera de actuar o ser de los individuos o en una agrupación de trabajo delimitado, haciendo que estos equipos trabajen con entusiasmo hacia los logros de sus objetivos y metas (Cuesta y Moreno, 2021).

### **2.3.7. Nivel**

El nivel es el vocablo se usa para la descripción de la horizontalidad de una delimitada cosa, asimismo estas están asociadas a las ideas de niveles son las que definen a estas palabras como las medidas de cantidades en correlación a las escalas específicas (Ocampo, 2019).

### **2.3.8. Organización**

La organización es una sistematización de actuaciones conscientemente coordinadas conformado por dos o mas sujetos, las cooperaciones entre estas son fundamentales para la existencia de la organización, esta solo se muestra cuando existen sujetos capaces de comunicarse (Gambino y Pungitore, 2020).

### **2.3.9. Programa**





El programa hace alusión a un proyecto o plan organizado de las diferentes actividades que se realizara, asimismo es una sistematización de distribuciones de las diferentes materias de una asignatura o un curso, y a su vez esta puede ser usada en diferentes contextos (Delgado y Díaz, 2021).

#### **2.3.10. Tipo**

El tipo hace alusión a una diferenciación, discriminación o clasificación de distintos aspectos que conforman parte de un todo, también es un patrón o modelo específico que faculta analizar de manera exhaustiva unas cuestiones, este se refiere a aquello que representa al ejemplo o a algo (Feria, et. al 2021).

#### **2.3.11. Usuaría**

La usuaria es aquella persona que usa un servicio o producto de manera habitual, que se beneficia de alguna manera de dicho uso, sin entrar a valorar las marcas, los precios o las peculiaridades técnicas de lo que usa.

## CAPÍTULO III

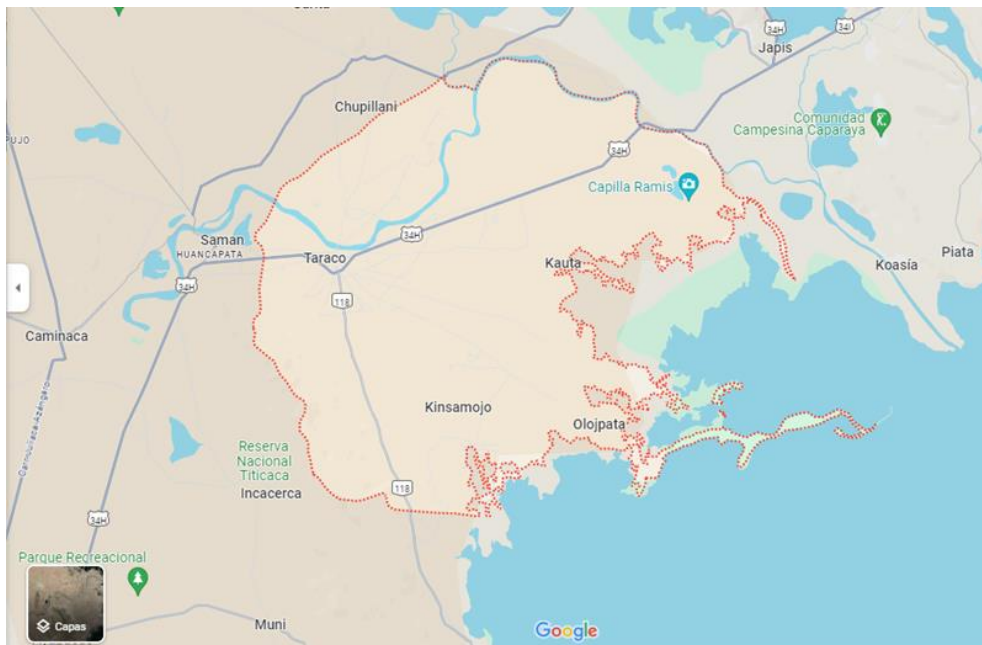
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

La investigación se encuentra ubicada geográficamente en el distrito de Taraco – Huancané, esta es una región caracterizada por la producción de Leche, por ello el distrito cuenta con el Programa de Vaso de Leche que es el lugar específico de la investigación

#### Figura 1

*Ubicación geográfica*



#### 3.2. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica cumplen la finalidad de incrementar

conocimientos a las ya existentes, profundizando la información que se tiene, es originada de teorías y permanece en ese estado, no se contrasta con ningún acto práctico (Tantaleán R, 2016).

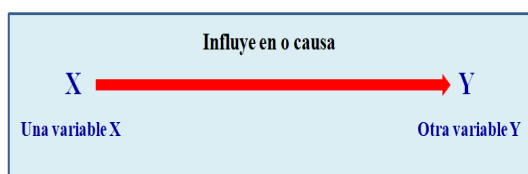
### 3.2.2. Enfoque de Investigación

El estudio fue de enfoque cuantitativo, tienen como resultado un contenido numérico, por medio del proceso estadístico es que se obtienen porcentajes a nivel general que contribuye en el contraste de hipótesis, de tal manera se puede conocer la percepción que tienen los encuestados de modo agrupado (Escobedo 2019)

### 3.2.3. Método de investigación

El estudio fue de nivel descriptivo-causal, concerniente a lo descriptivo, se quiere conocer los resultados más relevantes en proporción con el estudio, dando a conocer las características de los porcentajes o resultados más altos obtenidos (Barrios E, 2015).

La parte causal es referida a querer conocer la causa y efecto que se da entre variables, se conoce el grado de influencia existente, esto es del modo siguiente:



Donde:

Variable independiente (X): Comunicación

Variable dependiente (Y): Organización de las usuarias del programa vaso de leche

### 3.2.4. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental de tipo transversal. Estudios en donde no se da la intervención del investigador, pues los resultados obtenidos se basan en conocer y tratar las variables en su estado natural, no requiere procesos en laboratorios o semejantes, con su aplicación es suficiente (Vargas Z, 2019).

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS**

#### **3.3.1. Técnicas**

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta considerada como una serie de preguntas que se hacen a las personas para recopilar datos o medir la opinión pública sobre un tema en particular. Es así, que la encuesta es un medio para el acopio de resultados cuantitativos, donde por medio de la aplicación de su instrumento es que se conoce la percepción de la muestra de sujetos (Guevara G et al., 2020).

#### **3.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos utilizados estuvieron conformados por dos cuestionarios los cuales son utilizados para registrar información que proviene de personas que participan en una encuesta; conviene subrayar que para el diseño del cuestionario se debe recurrir a la operacionalización de variables de la investigación (Hechevarría, 2012). Para efectos de este estudio se utilizaron dos cuestionarios aplicados y validado en la investigación de Gomez (2016).

Los criterios empleados para cada cuestionario fueron:

El primero, se aplicó para medir la variable comunicación, el mismo que estuvo constituido por 14 preguntas cerradas, cada pregunta tiene gran relación con indicadores y dimensiones, instrumento elaborado para marcar de acuerdo a



la percepción de las usuarias.

El segundo cuestionario estuvo dirigido a medir la variable organización, este contiene 23 ítems, empleando una serie de preguntas cerradas, elaboradas para que la usuaria pueda responder bajo una escala de liker, el cual es de 1. Nunca, 2. Casi Nunca, 3. A Veces, 4. Casi Siempre y 5. Siempre

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población**

La población objeto de estudio estuvo compuesta por un total de 190 usuarias, esto es el total de las mujeres beneficiarias del Programa Vaso de Leche en el distrito de Taraco, durante el segundo semestre del año 2022.

#### **3.4.2. Muestra**

El estudio empleó un método de muestreo probabilístico, en donde, por medio de la aplicación de una fórmula de muestreo es que se llega a conocer la cantidad de personas a escuestar, de tal modo se tiene:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

N=190

Z=1.96 (95% de confianza)

e=0.05 (5% de error)

p=0.5



$$q=0.5$$

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{190(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (190 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n=128$$

Por tanto, conforme a la formula de muestreo aplicada, se tuvo como muestra 128 usuarias

### 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Una vez aplicado los cuestionarios, se tuvo una serie de respuestas, los mismos que fueron trasladados a una hoja de Excel, denominación de hoy en adelante como base de datos, para luego ser copiado y pegado a una hoja de Spss, donde se realizó el proceso estadístico, lugar donde se obtuvo tablas y figuras correspondientes que fueron interpretadas, y también el contraste de hipótesis por medio del Chi cuadrado de Pearson, teniendo como modelo estadístico :

Ha. La comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022

Ho. La comunicación no influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022.Y el margen de error que se empleo fue del 5% (0,05).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se procede a dar a conocer los resultados dados de las 128 usuarias encuestadas, cabe resaltar que dichos resultados fueron procesados en el estadístico Spss V<sub>26</sub>, de ello se pudo obtener tablas conforme a los objetivos de estudio, asimismo, se presenta la prueba de normalidad que salió del mismo proceso estadístico, finalmente se presenta el contraste de hipótesis, con el fin de corroborar cada respuesta anticipada que se dio, sin mas preámbulos se procede a presentar las tablas con sus respectivas interpretaciones.

#### 4.1. RESULTADOS POR OBJETIVOS

##### 4.1.1. Resultado del Objetivo General

Establecer la influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del programa vaso de leche del Distrito de Taraco Huancané 2022

**Tabla 1:**

*Comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche*

Comunicación	Organización de las usuarias del programa vaso de leche								Total	
	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Inapropiada	5	4%	33	30%	24	2%	3	65%	65	55%
Poco apropiada	0	0%	4	3%	14	11%	4	3%	22	17%
Apropiada	7	5%	15	08%	12	9%	5	4%	39	26%
Muy apropiada	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%
Total	12	9%	54	43%	50	39%	12	9%	128	100%

Nota: Resultado del proceso estadístico



Conforme a la tabla 1 de contingencia por objetivos que se muestra, de acuerdo a las 128 encuestadas, se tiene que:

Del 30% de las usuarias manifiestan que la comunicación que tienen es inapropiada entre las usuarias de Programa Vaso de Leche, es decir que algunas veces se comunican para reuniones y no todas las usuarias conocen el mensaje, lo que provoca que casi nunca se organizan entre la usuarias de Vaso de Leche, es decir que los canales de comunicación no son suficientes, algunas veces participan en la toma de decisiones, no siempre son valoradas y/o también que son muy pocos que asisten a las diferentes reuniones que se realizan en la organización de Vaso de Leche. Por tal sentido, se comprueba que la comunicación inapropiada influye significativamente en que casi nunca se organización las usuarias de Vaso de Leche. Según Valencia (2009), citado por Coila (2021), Afirma que la comunicación es muy importante para manejar las dificultades y es uno de los factores clave de la eficiencia y el desarrollo organizacional. Difícilmente podemos motivar a nuestra gente, liderarlos, hacerlos participar en decisiones, si no sabemos comunicarnos con ellos.

Creemos que la medida en que mejoren las comunicaciones mejorará la organización y consecuentemente la calidad de vida. A partir de estos estudios podemos entender que las usuarias de Vaso de Leche del Distrito de Taraco se encuentran en situación de pobreza tiene pocas motivaciones a pertenecer a su organización porque este programa que tiene un carácter asistencial no promueve espacios o actividades donde la mujer se sienta acogida o le permita reflexionar sobre la necesidad de organizarse para afrontar sus necesidades. Afirma que la comunicación es muy importante para manejar las dificultades.



Asi mismo es importante tomar en cuenta y señalar el objetivo de dicho programa, indicando que los beneficiarios tengan raciones alimenticias diarias, de tal manera que se tenga un elevado nivel nutricional, contribuyendo con mejorar la calidad de vida, teniendo una alimentación balanceada tal como es indicado por el ministerio de economía y finanzas (Ministro de Economía y Finanzas (MEF), 2022).

Por otro lado , un 4% de la usuarias de Programa Vaso de Leche manifiestan tener una comunicación apropiada, es decir que hay una buena comunicacion entre las usuarias esto provoca que casi siempre se organizan las usuarias de Programa Vaso de leche.

#### 4.1.2. Resultado del primer objetivo específico

**Tabla 2**

*Tipos de comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche*

Tipos de Comunicación	Organización de las usuarias del programa vaso de leche								Total	
	Dinámica organizativa, nivel de participación				estructura organizacional: nivel de integración, nivel de					
	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Comunicación pasiva	0	0%	23	18%	11	9%	6	5%	40	32%
Comunicación Agresiva	7	5%	28	22%	33	26%	8	6%	76	59%
Comunicación Asertiva	3	2%	4	3%	5	4%	0	0%	12	9%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>7%</b>	<b>55</b>	<b>43%</b>	<b>49</b>	<b>39%</b>	<b>14</b>	<b>11%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultado del proceso estadístico



Conforme a la tabla 2 de contingencia por objetivos que se muestra, de acuerdo a las 128 encuestadas, se tiene que:

Del 26% de las usuarias manifiestan que los tipos de comunicación que manejan en el programa Vaso de Leche dentro de su organización es de tipo agresiva donde las usuarias por lo general participan únicamente cuando hay reparticiones de raciones. Significa que las usuarias generan discusiones, no expresan correctamente sus ideas, también refieren que algunas veces no tienen conocimiento sobre la fechas de reparticiones de las raciones y reunión; esto les afecta a que no puedan recoger sus raciones en su fecha indicada, generando malestar a las usuarias como reacciones agresivas verbales. El cual esto influye en las veces que se organizan las usuarias presentan dificultad al momento de la toma de decisiones no llegan a un acuerdo, surgen conflictos; como agresiones verbales y físicas, en donde un grupo determinado de usuarias intentan imponerse a las demás socias, esto hace que las demás no asistan a las diferentes actividades o reuniones; desmotivándolas a que puedan ser participes de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del Distrito.

Por tanto el Autor citado refiere que la comunicación agresiva es una de las maneras de expresión caracterizada por hablar sin considerar los derechos y los sentimientos de los demás interlocutores, son unos estilos de comunicación que no escuchan, no son empáticos y como consecuencia, conducen a las confrontaciones en lugar de la comprensión (Martín, 2020).

Por otro lado el 4% de las usuarias indican que algunas veces tienen una comunicación asertiva, es decir que las usuarias participan en las reuniones, se integran rápidamente a la organización y también opinan en las reuniones o

actividades que se tiene.

Obtenido dicho resultado, es importante mencionar que es bueno que la comunicación entre las usuarias sea asertiva, es decir, se tenga un intercambio de ideas o pensamiento de modo claro, directo, y respetuoso, solo de esta manera se podrá llegar a obtener buenas organizaciones entre estas, así tener mayores beneficios del programa en desarrollo (Rodríguez L, 2024)

La comunicación asertiva es un medio por donde la sociedad piensa, opina o siente, las expresiones en esta conversación son de modo abierto y desenvuelto, pero todo ello con el debido respeto entre las personas que están comunicándose o con el resto, sin ocasionar ningún acto de agresividad o ansiedad, es decir, al margen del respeto (Amayuela G & Mieles V, 2019).

#### 4.1.3. Resultado del segundo objetivo específico

**Tabla 3**

*Niveles de comunicación y organización de las usuarias del programa vaso de leche*

Niveles de Comunicación	Organización de las usuarias del programa vaso de leche								Total	
	Tipos de organización: organización lineal, organización funcional, organización lineal staff									
	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre			
F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Comunicación descendente	2	2%	13	10%	14	11%	5	4%	34	27%
Comunicación ascendente	0	0%	16	13%	12	20 %	3	2%	31	35%
Comunicación horizontal	8	6%	25	9%	23	18%	7	5%	63	38%
Total	10	8%	54	43%	49	38%	15	11%	128	100%

Nota: Resultado del proceso estadístico



Conforme a la tabla 3 de contingencia por objetivos que se muestra, de acuerdo a las 128 encuestadas, se tiene que:

El 20% de las usuarias manifiestan que los niveles de comunicación es de tipo ascendente, es decir que cualquier reunión o actividad que se realiza no les comunica la líder o la presidenta como debería de ser, la información llega de las usuarias que no son presidentas y/o lideres, entonces es por ello que se genera desconformidad entre las usuarias ya que los comunicados no son reales, y solo especulaciones, rumores; también algunas veces se practica el tipos de organización lineal- staff, quiere decir que si se practicara este tipo de organización la comunicación seria descendente desde arriba hacia abajo y así se podría mejorar la organización de las usuarias de Vaso de Leche. En tal sentido se comprueba que los niveles de comunicación que manejan las usuarias influyen significativamente en la organización.

Es aquel modo en el que el intercambio de ideas es transmitido desde los mas altos cargos hasta los subordinados, esto quiere decir, que la transmisión de ideas se de conform a la jerarquía que se tiene, desde lo superior hasta lo inferior (Papic K, 2019)

En tal sentido, es recomendable continuar con este nivel de comunicación, pues los superiores o personas que estén a cargo deben de escuchar recomendaciones de los demás, que forman parte de este grupo vulnerable, así se podrá mejorar en cuanto a la organización (Claro, et. al 2022).

Por otro lado, el 4% de las usuarias manifiestan que tienen una comunicación descendente, ya que casi siempre tienen una buena comunicación desde la presidente o lider de la organización.

Es aquel modo en el que el intercambio de ideas es transmitido desde los mas altos cargos hasta los subordinados, esto quiere decir, que la transmisión de ideas se de conform a la jerarquía que se tiene, desde lo superior hasta lo inferior (Papic K, 2019).

#### 4.1.4. Resultado del tercer objetivo específico

**Tabla 4**

*Comunicación organizacional y organización de las usuarias del programa vaso de leche*

Comunicación Organizacional	Organización de las usuarias del programa vaso de leche								Total	
	Nunca		Casi Nunca		Algunas veces		Casi siempre		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Comunicación interna	4	3%	10	8%	12	9%	0	0%	26	20%
Comunicación externa	9	7%	37	29%	43	34%	13	10%	102	80%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10%</b>	<b>47</b>	<b>37%</b>	<b>55</b>	<b>43%</b>	<b>13</b>	<b>10%</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Nota: Resultado del proceso estadístico

Conforme a la tabla de contingencia por objetivos que se muestra, de acuerdo a las 128 encuestadas, se tiene que:

El 34% de las usuarias indicaron que mantienen una comunicación externa, por lo tanto quiere decir que cualquier comunicado que existe en el programa Vaso de Leche ,se enteran de otras organización o de otros programas sociales y por ese mismo motivo no tienen conocimiento de que se trata las reuniones o actividades, es decir que algunas veces las usuarias dan su opinión,tienen miedo a participar, no pueden tomar decisiones ya que no están



bien enteradas de la reunión o tema a tratar y no se conocen bien entre las usuarias y por eso algunas veces no se puede trabajar en equipo.

Hace alusión a los procesos de interacciones entre una corporación y su público externo que incluyen proveedores, inversores, clientes y la colectividad en general. Son componentes esenciales para edificar y mantener una reputación positiva y producir confianza en el mercado. (De la Vera, et. al 2019).

Por otro lado el 10% de las usuarias manifiestan tener una comunicación interna y que casi siempre tienen una organización, en trabajo en equipo, entre ellos se comunican, se organizan, toman decisiones y cualquiera de ellas puede asumir el liderazgo. La comunicación interna desenvuelve también unos papeles cruciales en la construcción de las culturas organizacionales, fortifica la identidad de las empresas y promueven la participación de los trabajadores (Claro, et. al 2022).

## 4.2. PRUEBA DE NORMALIDAD

**Tabla 5**

*Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tipos de comunicación	.262	128	.000	.861	128	.000
Niveles de comunicación	.257	128	.000	.857	128	.000
Comunicación organizacional	.236	128	.000	.861	128	.000
Comunicación	.268	128	.000	.855	128	.000
Tipos de organización	.472	128	.000	.549	128	.000



Dinámica organizacional	.286	128	.000	.748	128	.000
Clima organizacional	.173	128	.000	.881	128	.000
Organización de las usuarias	.273	128	.000	.839	128	.000

---

Nota: Resultado del proceso estadístico

Conforme a la tabla donde se puede apreciar la prueba de normalidad, para determinar que estadístico aplicar, se empleará el estadístico Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, pues este es empleado para estudios donde se tiene como muestra mayor a 30, es así que se puede apreciar que todas las variables y dimensiones tienen un grado significativo de 0,000, para un total de 128 personas como muestra, es así que al ser menor al margen de error, el estudio es una prueba normal, por tanto, se aplicará el estadístico chi cuadrado de Pearson, por medio de este se hará el contraste de hipótesis, en tal sentido se procede a realizar el contraste.

#### 4.3. CONTRASTE DE LA HIPOTESIS

Hipotesis General

Ha: La comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022.

Ho: La comunicación no influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022.

Margen de error: 0,05

**Tabla 6***Contraste de la hipótesis general*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	253,803 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	214,172	12	,000
Asociación lineal por lineal	53,713	1	,000
N de casos válidos	128		

Nota: Resultado del proceso estadístico

En la tabla para el contraste de hipótesis, se aprecia 12 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la chi cuadrada de Pearson = 253,803<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 32,909, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables.

Dicho todo ello, el resultado demuestra que se estaba en lo correcto con la hipótesis alterna (Ha), dando paso a negar rotundamente la hipótesis nula (Ho).

Es por ello que se concluye indicando que la comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022, por ende es necesario tener una buena comunicación, y este viene a ser las transmisiones de informaciones entre dos a más sujetos, todos los seres vivos presentan algunas formas de comunicación, ya sean señales químicas, gestos o sonidos, sin embargo, las capacidades de transmitir significados complejos por medio del lenguaje distinguen a la comunicación humana de otras maneras de comunicación de los animales, como sabemos todos los seres vivos, la comunicación también son



abordadas desde las ciencias biológicas (Contreras, 2020). Mientras que la organización es el grupo de elementos, compuestos fundamentalmente por sujetos, que interactúan o actúan entre si bajo estructuras pensadas y diseñadas para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de manera coordinada, regulada y ordenada por un grupo de normas, consigan delimitadas finalidades, los cuales pueden ser de lucro o no (Perdomo, et. al 2019).

#### Hipotesis Especifica 1

Ha: Los tipos de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

Ho: Los tipos de comunicación no influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

Margen de error: 0,05

#### Tabla 7

##### *Contraste de la hipótesis específica 1*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	303,543 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	251,209	9	,000
Asociación lineal por lineal	68,910	1	,000
N de casos válidos	128		

Nota: Resultado del proceso estadístico

En la tabla para el contraste de hipótesis, se aprecia 9 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la chi cuadrada de Pearson = 303,543<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo



se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables.

Dicho todo ello, el resultado demuestra que se estaba en lo correcto con la hipótesis alterna ( $H_a$ ), dando paso a negar rotundamente la hipótesis nula ( $H_0$ ).

Es por ello que se concluye indicando que los tipos de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, es así que todos los actos comunicativos involucran un grupo de tipos, que conforman unos circuitos comunicativos, por ende, si alguno de estos falla o se halla ausente, la comunicación no podrá darse o se dará de forma defectuosa (Domínguez, 2019).

### **Hipotesis Especifica 2**

$H_a$ : Los niveles de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

$H_0$ : Los niveles de comunicación no influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

Margen de error: 0,05

**Tabla 8**

*Contraste de la hipótesis específica 2*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. Asintótica (2 caras)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	267,743 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	237,619	9	,000
Asociación lineal por lineal	49,303	1	,000
N de casos válidos	128		

Nota: Resultado del proceso estadístico

En la tabla para el contraste de hipótesis, se aprecia 9 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la chi cuadrada de Pearson = 267,743<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables.

Dicho todo ello, el resultado demuestra que se estaba en lo correcto con la hipótesis alterna (Ha), dando paso a negar rotundamente la hipótesis nula (Ho).

Es por ello que se concluye indicando que los niveles de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, entender los niveles de la comunicación es crucial, ya que nos faculta ser conscientes de cómo nos comunicamos y cómo podemos optimizar nuestras destrezas en cada rango (Papic, 2019).

### **Hipotesis Especifica 3**

Ha: La comunicación organizacional influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco –

Huancané, 2022.

Ho: La comunicación organizacional no influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.

Margen de error: 0,05

### Tabla 9

*Contraste de la hipótesis específica 3*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	262,933 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	203,291	9	,000
Asociación lineal por lineal	52,933	1	,000
N de casos válidos	128		

Nota: Resultado del proceso estadístico

En la tabla para el contraste de hipótesis, se aprecia 9 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la chi cuadrada de Pearson = 262,933<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado signficante de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables.

Dicho todo ello, el resultado demuestra que se estaba en lo correcto con la hipótesis alterna (Ha), dando paso a negar rotundamente la hipótesis nula (Ho).

Es por ello que se concluye indicando que la comunicación organizacional influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, a ese entender la comunicación organizacional es



saber realizar creaciones e intercambio de datos, trabajando con varios grupos o personas, comunicándose en momentos complicados y cambiantes, con el fin de mejorar y tener una comunicación adecuada (Graverán, et. al 2019).

#### **4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Conforme al objetivo general se tiene que las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación inapropiada, pero este tiene gran influencia en la organización, ya que casi nunca se organizan, y conforme a la hipótesis general se tiene 12 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 253,803<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 32,909, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error quiere decir que existe significancia entre las variables. Es por ello que se tiene como teoría de la comunicación el cual viene a ser las transmisiones de informaciones entre dos a más sujetos, todos los seres vivos presentan algunas formas de comunicación, ya sean señales químicas, gestos o sonidos, sin embargo, las capacidades de transmitir significados complejos por medio del lenguaje distinguen a la comunicación humana de otras maneras de comunicación de los animales, como sabemos todos los seres vivos, la comunicación también son abordadas desde las ciencias biológicas (Contreras, 2020). Asimismo la organización es el grupo de elementos, compuestos fundamentalmente por sujetos, que interactúan o actúan entre sí bajo estructuras pensadas y diseñadas para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de manera coordinada, regulada y ordenada por un grupo de normas, consigan delimitadas finalidades, los cuales pueden ser de lucro o no (Perdomo, et. al 2019). Y conforme a la función del programa es que los beneficiarios tengan raciones alimenticias diarias, de tal manera se tenga un elevado nivel nutricional, contribuyendo con mejorar la calidad de vida, teniendo una



alimentación balanceada tal como es indicado por el ministerio de economía y finanzas (Ministro de Economía y Finanzas (MEF), 2022). En tal sentido se concuerda con Gonzales et. Al., (2021) quien concluye indicando que la comunicación desempeña un papel preponderante en la institución, ya que una deficiencia en este aspecto podría provocar un deterioro significativo en el clima organizacional. De igual manera, se valora el efecto beneficioso de adoptar un enfoque de comunicación horizontal, considerándolo una táctica esencial para mantener la salud del entorno laboral organizacional. Asimismo se esta de acuerdo con Mónica (2021), quien concluye indicando que las organizaciones otorgan una prioridad absoluta a la función informativa, primero con los públicos externos y en segundo lugar con los internos. Del mismo modo se concuerda con Antón (2022), quien manifiesta que el grado de gestión del programa vaso de leche en el Municipio del distrito de Jaén es significativa, con un  $p\text{-valor}=0,001$ .

De acuerdo al primer objetivo específico se tiene que las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación agresiva, y esto influye en que algunas veces se organicen, y de acuerdo a la hipótesis se tiene 9 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 303,543<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un  $p\text{-valor} = 0,001$  siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables. Por ello se tiene como teoría de la comunicación asertiva que es un intercambio de ideas o pensamiento de modo claro, directo, y respetuoso, solo de esta manera se podrá llegar a obtener buenas organizaciones entre estas, así tener mayores beneficios del programa en desarrollo (Rodríguez L, 2024). Asimismo todos los actos comunicativos involucran un grupo de tipos, que conforman unos circuitos comunicativos, por ende, si alguno de estos falla o se halla ausente, la comunicación no



podrá darse o se dará de forma defectuosa (Domínguez, 2019). Por lo tanto se concuerda con el estudio de Papic (2020), quien indica que prevalece la tendencia a utilizar los medios de comunicación preexistentes, tales como la interrelación personal, los formatos escritos, audiovisuales, las telecomunicaciones y la informática, con el propósito de transmitir información de acuerdo con los objetivos específicos de la comunicación.

Concerniente al segundo objetivo específico se tuvo que las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación ascendente, sin embargo, no es suficiente porque casi nunca tienen una organización adecuada, y de acuerdo a la hipótesis se tiene 9 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la chi cuadrada de Pearson = 267,743<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables. Asimismo, se tiene como teoría de la comunicación ascendente que los superiores o personas que estén a cargo deben de escuchar recomendaciones de los demás, que forman parte de este grupo vulnerable, así se podrá mejorar en cuanto a la organización (Claro, et. al 2022). Asimismo, los niveles de la comunicación es crucial, ya que nos faculta ser conscientes de cómo nos comunicamos y cómo podemos optimizar nuestras destrezas en cada rango (Papic, 2019). Dicho ello se concuerda con Chavez (2021), quien indica que las gestiones administrativas se relación significativamente con la eficacia, eficiencia y calidad del programa de vaso de leche, con un Rho=0,743 y una significancia=0,002.

Finalmente, las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación externa , y esto influye en que algunas veces tengan una organización adecuada, y conforme a las hipótesis se tiene 9 grados de libertad, es así que se tiene como valor de la



chi cuadrada de Pearson = 262,933<sup>a</sup> siendo este mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 siendo este menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia entre las variables, del mismo modo se puede ver un grado significativo de 0,000, y este al ser menor del margen de error dado quiere decir que existe significancia entre las variables. Es así que se tiene como teoría de la comunicación organizacional, pues esto se refiere a que desenvuelve un rol crucial en la construcción de las culturas organizacionales, fortifica la identidad de la organización y promueven la participación de los trabajadores (Claro, et. al 2022). Asimismo la comunicación organizacional es saber realizar creaciones e intercambio de datos, trabajando con varios grupos o personas, comunicándose en momentos complicados y cambiantes, con el fin de mejorar y tener una comunicación adecuada (Graverán, et. al 2019). Es así que se concuerda con Prado (2022), quien concluye indicando que se confirma la influencia de las prácticas para gestionar personas y la comunicación organizacional en la calidad del servicio hacia la ciudadanía. Asimismo, se está de acuerdo con Arévalo y Ortiz (2019), quien indica que a pesar de que las organizaciones del sector estatal son creadas para abordar causas que el Estado no puede gestionar, descuidan en gran medida la comunicación organizacional en su acción pública.





## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** De acuerdo al objetivo general, se indicó que un 30 % de las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación inapropiada, pero eso se tiene gran influencia en la organización, ya que casi nunca se organizan, el análisis estadístico revela que la comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco- Huancané, 2022, por obtener 12 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 253,803<sup>a</sup> mayor a la chi cuadrada tabulada = 32,909, y un p-valor = 0,001 menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia, y un grado significativo de 0,000, denotando la significancia entre las variables.

**SEGUNDA:** Conforme al primer objetivo específico, se indicó que el 26% de las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación agresiva, y esto influye en que algunas veces se organicen. De los resultados estadístico se obtuvo que los tipos de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, por obtener 9 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 303,543<sup>a</sup> mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 menor al margen de error, dicho ello demuestra la existencia de influencia, y un grado significativo de 0,000, denotando que existe significancia.



**TERCERA:** De acuerdo al segundo objetivo específico, se denotó que el 20% de las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación ascendente, sin embargo, no es suficiente porque influye en que casi nunca tienen una organización adecuada. De los resultados obtenidos se tuvo que los niveles de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, por obtener 9 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 267,743<sup>a</sup> mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 menor al margen de error, dicho ello demuestra la influencia, y un grado significativo de 0,000, denotando que existe significancia entre la dimensión y variable.

**CUARTA:** De acuerdo al tercer objetivo específico, se tuvo que un 34% de las usuarias del programa vaso de leche mantienen una comunicación externa, y esto influye en que algunas veces tengan una organización adecuada. De los resultados estadísticos se tuvo que la comunicación organizacional influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022, por obtener 9 grados de libertad, un valor de la chi cuadrada de Pearson = 262,933<sup>a</sup> mayor a la chi cuadrada tabulada = 27,877, y un p-valor = 0,001 menor al margen de error, dicho ello demuestra la influencia, y un grado significativo de 0,000, denotando que existe significancia entre la dimensión y variable.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a las usuarias del Programa Vaso de Leche del distrito de Taraco – Huancané recibir orientaciones sobre una comunicación efectiva, a fin de que las reuniones realizadas para organizarse sean las esperadas, ello sería una estrategia clave para mejorar las contribuciones y ayuda que reciben de dicho programa. Al recibir orientaciones estos mejorarán en cuanto a la manera de expresarse, tomando en cuenta opiniones de las personas, escuchando y respondiendo dudas e inquietudes, de tal manera su organización será dinámica, obteniendo mejores resultados.

**SEGUNDA:** Se recomienda a las usuarias del programa Vaso de Leche del distrito de Taraco – Huancané que esperan tener mejores beneficios sociales, informarse más sobre la manera en como comunicarse fortaleciendo el tipo de comunicación asertiva, ya que ello generará que las beneficiarias puedan realizar intercambio de ideas y pensamientos claros, directos, al margen del respeto, de tal manera se conocerá la realidad social, porque no existiera el temor de comentar, no se darán casos en que se sientan disconformes pero por no tener una buena comunicación se queden calladas, así esto influirá en que se organicen de mejor manera.

**TERCERA:** Se recomienda a las usuarias del programa Vaso de Leche del distrito de Taraco – Huancané escuchar cada opinión, sugerencia o contribución que tengan las personas, a fin de tener un buen nivel de comunicación ascendente, de esta manera las organizaciones podrían ser más dinámicas y claras, se tendrán mayores ideas para realizar planificaciones en beneficio de las mismas, generando mayor satisfacción personal, influyendo significativamente en una organización eficiente.



**CUARTA:** A la Facultad de Trabajo Social, realizar convenios con la Municipalidad de Distrital de Taraco para involucrar a partir de las practicas pre profesionales, construir espacios de integración social así mismo profundizar las investigaciones en estas temáticas, en especial la comunicación y la organización de las usuarias con el fin de mejorar la la comunicación y la organización de las usuarias , a través de ello realizar estrategias de acción a partir de la intervención profesional de trabajo social, mediante capacitaciones, charlas, talleres en las que las usuarias se involucren activamente al espacio político, social y económico en que sean más empoderadas de sus capacidades y habilidades.

**QUINTO:** El clima organizacional es fundamental para una buena organización, es necesario que las usuarias del programa Vaso de Leche del distrito de Taraco – Huancané, por tanto es recomendable que las beneficiaras realicen roles en equipo, no esperando que solo una persona las represente, mas por el contrario que generen opiniones y lluvia de ideas cuando se quiere tomar una decisión, solo de esta manera se conseguirán los objetivos propuestos generando satisfaccion en todos.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amayuela G, & Mieles V. (2019). La comunicación asertiva: necesidad actual del proceso formativo. *Mendive. Revista de Educación*, 13(4), 578–583. <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1402>
- Aparicio J. (2021). El trabajo en equipo en la formación inicial del profesorado. *Dialnet*, 16(49), 455–464. <https://doi.org/10.12800/CCD.V16I49.1548>
- Arjomandi F. (2022). El liderazgo que viene. *Dialnet*, 13(1), 100–139. <https://doi.org/10.24197/jstr.1.2022.100-139>
- Barrios E. (2015). *Tres momentos críticos de la Teoría Fundamentada Clásica*. 16, 31–47. <https://ve.scielo.org/pdf/sp/v16n1/art03.pdf>
- Bermejo M, Suárez I, & Salazar M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Redalyc*, 28(3), 12. <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i169.45490>
- Betancourt A. (2019). Descripción y análisis de la estructura organizacional del CUM. *Dialnet*, 3, 48.
- Castro G, & Calzadilla G. (2021). La comunicación asertiva: Una mirada desde la psicología de la educación. *Dialnet*, 12(3), 131–151.
- Claro C, Ayala M, & Barros J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work Chile. *Dialnet*, 21(41), 1–27. <https://doi.org/10.22395/angr.v21n41a4>
- Colmenares G, & Villasmil L. (2018). Toma de decisiones y perfil de competencias del gerente de las instituciones de educación superior (ies) en venezuela. *Dialnet*, 3(5), 44–64. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2737302.pdf>
- Contreras O, & Garibay N. (2020). *Comunicación organizacional*. 15, 1–13. <https://revistas.ort.edu.uy/inmediaciones-de-la-comunicacion/article/view/3018>
- Contreras R. (2020). Comunicación y cultura. *Dialnet*, 9–12.
- Córdova D, Pérez A, & Yero M. (2019). La relación escuela-medios de comunicación masiva . Una aproximación a sus categorías. *Redalyc*, 278.



- Coila (2021). Influencia de las relaciones interpersonales en la participación social de las socias del programa vaso de leche (pvl) de la municipalidad provincial de huancané – 2019
- Cuesta O, & Moreno E. (2021). El concepto de liderazgo en los espacios educativos: alcances y límites de un término elástico. *Scielo*, 17(1), e1010. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.17v.1i.1010>
- De la Vera M, Yance K, & Zambrano F. (2019). Análisis del Método de Comunicación Externo de la marca Analucila Jewelry Design. *Dialnet*, 4(3), 193–209. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1008>
- Delaray P, & Pérez Y. (2017). Organización funcional, matricial... En busca de una estructura adecuada para la organización. *Scielo*, 16(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci101007.pdf>
- Delgado L, & Díaz L. (2021). Modelos de desarrollo de software - Modelo V. *Redalyc*, 15(1), 37–51.
- Diaz R. (2021). Teoría de la Comunicación Corporativa. *Dialnet*, 6(3), 2393–2416. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2519>
- Díaz R, & Vásquez K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca. *Revista Compás Empresarial*, 13(34), 28–41. <https://doi.org/10.52428/20758960.v13i34.223>
- Domínguez K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Dialnet*, 10(1), 63–83.
- Duvillier L. (2022). Latinoamérica, la región más violenta para la infancia, fuera de las guerras: LATINOAMÉRICA INFANCIA. *EFE News Service*, 4–7. <https://bbibliograficas.ucc.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/wire-feeds/latinoamérica-la-región-más-violenta-para/docview/2758096373/se-2?accountid=44394>
- Escobedo, R. (2009). *Investigación cuantitativa y cualitativa. Paradigmas epistemológicos para conocer la realidad* (viamonte impresores S.r.ltda. (ed.)).



- Gambino A, & Pungitore J. (2020). El concepto de organización: revisitando la obra de algunos autores clásicos. *Dialnet*.
- Gil L, Martínez G, & Rodríguez C. (2022). Artículo de Revisión Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. *Communication styles: A theoretical review towards managerial skills in organizations. Dialnet*, 9, 85–96.
- Graverán D, Sánchez M, & Portuondo J. (2019). El proceso de comunicación externa del Centro Nacional de Biopreparados en las redes sociales Facebook y Twitter. *Redalyc*, 30(2), 1–11.
- Guevara G, Verdesoto A, & Castro N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Dialnet*, 3, 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hurtado R. (2020). Recomendación a grupos de usuarios usando el concepto de singularidades. *Dialnet*, 15.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Desnutrición crónica afectó al ??,?% de la población menor de cinco años en el año 2022*. 12–13. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/759081-desnutricion-cronica-afecto-al-11-7-de-la-poblacion-menor-de-cinco-anos-en-el-ano-2022>
- López J. (2021). Cambios y nueva dinámica social en el mundo contemporáneo. *Redalyc*, 16(1), 1–6.
- Macías E, & Vanga M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Redalyc*, 26(94), 548–567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Manjarrez N, Boza J, & Mendoza E. (2020). La motivación. *Scielo*, 53(9), 1689–1699. <https://learn-quantum.com/EDU/index.html%0Ahttp://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp>



- Martín F. (2020). La Agresividad Humana Y Sus Interpretaciones. *Dialnet*, 2, 427–441.
- Ministro de Economía y Finanzas (MEF). (2022). Política Económica y Social: Programa de Vaso de Leche. *Portal de Transparencia*, 100694. [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=243&id=393&lang=es-ES)
- Molina C. (2019). Los comités de bioética. Aspectos de interés en la relación entre bioética y derecho. *Redalyc*, 16(11), 338–342.
- Murillo G, García M, & Gonzáles C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Redalyc*, 58, 19–40. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>
- Navarro M. (2020). CAPÍTULO V COMUNICACIÓN HORIZONTAL E INTERACTIVIDAD. *Universidad de Sevilla*, 97–112. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/95642/Capítulo5.pdf?sequence=1#:~:text=Los autores entienden la horizontalidad,108 — sin ningún ente superior.>
- Ocampo A. (2019). La comprensión en acción: un análisis sobre sus niveles y cualidades. *Dialnet*, 16, 1–16.
- Ocampo W, Huilcapi N, & Cifuentes F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Dialnet*, 3(4), 114–137. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Pacheco M, & Alvarez E. (2022). La evolución de la comunicación organizacional y su impacto en las nuevas estructuras empresariales. *Dialnet*, 7(3.2), 51–71. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.2.2022.2149>
- Palumbo G, Tejada G, Inche J, & Gomero J. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Dialnet*, 27(100), 1474–1488. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.12>
- Papic K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Scielo*, 10(1), 63–83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>





- Peirats J, Pellicer O, & Marín D. (2019). Elementos para la comunicación en un caso de inflexibilidad autista. *Dialnet*, 19(2), 1–26. <https://doi.org/10.30827/eticanet.v19i2.11847>
- Perdomo G, Murillo G, & González C. (2019). Cambio organizacional e institucional desde las perspectivas teóricas. *Redalyc*, 15(2), 46–65. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.5492>
- Pereira A, & Solís D. (2019). Factores del clima organizacional: (Caso: Instituciones educativas de San Carlos). *Dialnet*, 4(Ed. Esp.), 95–115.
- Pineda V, & Erazo J. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *Dialnet*, 27. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Rodriguez L. (2024). ¿ *Qué es la comunicación asertiva y qué técnicas hay?* 1–7. <https://eepsicologia.com/que-es-comunicacion-asertiva/>
- Rodríguez L, & Vázquez P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El Profesional de La Información*, 28(5), 13–17. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.01>
- Sirtori C. (2014). Programas sociales con mayor enfoque en niñez para luchar contra el trabajo infantil. *Unicef*, 1–6. <https://www.unicef.org/paraguay/comunicados-prensa/programas-sociales-con-mayor-enfoque-en-niñez-para-luchar-contra-el-trabajo>
- Solórzano M, Marín L, & Marín R. (2023). El desarrollo de la comunicación interpersonal desde la asignatura Educación Física en la Educación Básica. *Dialnet*, 1.
- Tantaleán R. (2016). Tipología De Las Investigaciones Jurídicas. *Dialnet*, 1–37. [www.derechocambiosocial.com](http://www.derechocambiosocial.com) |
- Vargas Z. (2019). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165. <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/538>
- Vega A, & Trujillo J. (2021). Influencia ideológica. La reconstrucción de un concepto: La Revolución Cubana y movimientos estudiantiles en Chihuahua durante la



década de 1960. *Dialnet*, 12(3), 14–27.

Yopan J, Palmero N, & Santos J. (2019). Cultura Organizacional. *Redalyc*, 22(42), 1–6.

Zapata G. (2020). CAPACIDADES DINÁMICAS E INNOVACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. UNA REVISION DE LA LITERATURA Y PROPOSICIONES BÁSICAS. *Redalyc*, 1–15.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

**Título:** influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del programa vaso de leche del distrito de Taraco Huancané, 2022.

Preguntas de Investigación	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES y Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influye los tipos de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022? ¿Cómo influye los niveles de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022? ¿Cómo influye la comunicación organizacional en la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo influye la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar como influye los tipos de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022. Conocer como influye los niveles de comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022. Analizar como influye la comunicación organizacional en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022.</p>	<p><b>hipotesis general</b> La comunicación influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022</p> <p><b>Hipotesis específicos</b> Los tipos de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022. Los niveles de comunicación influyen significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022. La comunicación organizacional influye significativamente en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito</p>	<p><b>Variable 1</b> Comunicación <b>DIMENSIONES</b> Tipos de comunicación Niveles de comunicación Comunicación organizacional</p> <p><b>Variable 2</b> Organización de las usuarias del programa vaso de leche <b>Dimensiones</b> Tipos de organización Dinámica organizacional Clima organizacional</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicado <b>Nivel:</b> Descriptivo-causal. <b>Enfoque:</b> cuantitativo <b>Diseño:</b> no experimental <b>Población</b> 190 <b>Muestra</b> 128 <b>Técnica:</b> encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>



organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche en el Distrito de Taraco – Huancané, 2022?		de Taraco – Huancané, 2022.		
--	--	-----------------------------	--	--

**ANEXO 2.** Matriz de operacionacilización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable independiente</b>  Comunicación	La comunicación es la manera de interacciones entre dos o mas sujetos, ya sean por medio de las palabras hablados escritas, expresiones emocionales, ademanes, gestos, entre otros, cuyos resultados son el intercambio de significados que conducen al entendimiento, en el mejor de los casos, a unos acuerdos, a unos comportamientos adecuados, hay que aclarar que hay diferencias entre la comunicación y la información , podemos decir que comunicar es también transmitir informaciones, las transmisiones de informaciones se ejecuta por medio de instrumentos y medios de mucha de variedad (televisión, radio, teléfono, y otros) (Diaz, 2021).	Tipos de comunicación	Comunicación pasiva
			Comunicación agresiva
			Comunicación asertiva
		Niveles de comunicación	Comunicación interpersonal
			Comunicación masiva
			Comunicación descendente
			Comunicación ascendente
		Tipos de comunicación organizacional	Comunicación interna
			Comunicación externa
		<b>Variable dependiente</b>  Organización de las usuarias del programa vaso de leche	La organización de usuarias es el grupo de elementos, compuestos fundamentalmente por sujetos, que interactúan o actúan entre si bajo estructuras pensadas y diseñadas para que los recursos humanos, financieros, físicos, de
Organización funcional			
Organización línea-staff			
Dinámica organizacional	Estructura organizativa		
	Nivel de Integración		



	información y otros, de manera coordinada, regulada y ordenada por un grupo de normas, consigan delimitadas finalidades, los cuales pueden ser de lucro o no (Perdomo, et. al 2019).		Nivel de participación
		Clima organizacional	Trabajo en equipo Liderazgo Motivación Toma de decisiones



### **ANEXO 3.** Instrumento de recolección de datos

#### **Influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche del distrito de Taraco Huancané, 2022**

##### **Cuestionario de investigación**

**Estimada Sra.:**

Reciba un cordial saludo e invocamos que responda a las preguntas con toda sinceridad, con la finalidad de recabar información sobre la influencia de la comunicación en la organización de las usuarias del Programa Vaso de Leche. Los datos serán estrictamente confidenciales, y serán utilizados con fines académicos.

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. Procedencia**

- a) **Ámbito urbano**
- b) **Ámbito rural**

##### **2. Edad**

- a) 15-19
- b) 20-24
- c) 25-29
- d) 30-34
- e) 35-39
- f) 40 a más

##### **3. Estado civil**

- a) Soltera
- b) Casada
- c) Conviviente
- d) Separada
- e) Viuda

##### **4. Grado de instrucción**

- a) Ninguno



- b) Primaria incompleta
- c) Primaria completa
- d) Secundaria incompleta
- e) Secundaria completa
- f) Superior no universitaria
- g) Superior universitaria

### **5. Ocupación**

- a) Ninguno
- b) Trabajador dependiente
- c) Trabajador independiente
- d) Quehaceres del hogar
- e) Estudiante

## **II. TIPOS DE COMUNICACIÓN**

### **6. ¿Qué tipo de comunicación practican las líderes de su organización?**

- a) Comunicación pasiva
- b) Comunicación agresiva
- c) Comunicación asertiva

### **7. ¿La comunicación que se da entre las usuarias de su comité del Programa Vaso de Leche es?**

- a) Muy apropiada
- b) Apropiada
- c) Poco apropiada
- d) Indiferente
- e) Inapropiada

### **8. ¿Qué medios de comunicación masivos utiliza el Programa Vaso de Leche?**

- a) La radio





- b) Medios escritos
- c) Medios digitales
- d) Ninguno
- e) Otro

## **II. NIVELES DE COMUNICACIÓN**

### **9. ¿Qué niveles de comunicación interna se da entre las líderes y usuarias de la organización?**

- a) Comunicación descendente (son los mensajes que se envían de los niveles más altos a los más bajos.
- b) Comunicación ascendente (son los mensajes que se envían de los niveles más bajos a los más altos de la jerarquía.
- c) Comunicación horizontal (es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre trabajadores de diversas áreas)

### **10. ¿Dentro de la organización se da la comunicación informal a través de rumores o comunicación espontanea?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

## **II. TIPOS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

### **11. ¿Considera usted su comunicación organizacional?**

- a) Interna (Comunicación que se tiene con los trabajadores)
- b) Externa (Comunicación con factores externos como proveedores, comité de administración, entre otros)

### **12. ¿De qué manera la oficina del programa y/o junta directiva comunica a las usuarias sobre las actividades programadas?**

- a) De manera escrita
- b) De manera oral



**13. De qué manera el comité directivo de la organización comunica a las usuarias del programa**

- a) Verbalmente
- b) Vía llamada
- c) Uso de redes sociales (WhatsApp, Messenger)
- d) Otro

**14. ¿La oficina del programa comunica oportunamente para las actividades de participación del PVL?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca



## INSTRUMENTO PARA MEDIR LA DE LAS USUARIAS

A continuación, se presenta una serie de enunciados, con el objetivo de medir el clima organizacional de las usuarias. Para lo cual, marque cada uno de los ítems en una escala de 1 a 5, siendo 1 el valor mínimo que indica Nada, Nunca y 5 el valor máximo que indica Mucho, Siempre, como se muestra a continuación:

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

N°	Dimensión: Tipos de Organización	1	2	3	4	5
1	La organización del PVL es Lineal (línea directa de autoridad)					
2	Muestra el PVL una organización Funcional (descentralización de las decisiones)					
3	Se considera la organización del PVL Línea-staff (combinación de lineal y funcional)					
	<b>Dimensión: Dinámica organizacional</b>					
4	Me comunico de manera abierta con el comité directivo del PVL					
5	Por lo general, hago saber cualquier problema que se presenta dentro de su comité					
6	Por lo general, participo en las decisiones del comité de PVL					
7	Es habitual la cooperación para entre usuarias para sacar adelante a la organización					
8	Se informan las actividades a cumplirse dentro de la organización					
9	Considero que existe preferencias dentro del comité de PVL					
10	Por lo general, se cumplen los acuerdos establecidos en las reuniones y/o asambleas					
11	La actuación de la junta directiva es clara y se orienta a objetivos					
12	Siento que existe tolerancia en la entrega de raciones del PVL					
13	La transmisión de la información a las usuarias, por parte del comité directivo, es confiable					
	<b>Dimensión: Clima organizacional</b>					
14	Mantengo buenas relaciones con las demás usuarias del programa					
15	Considera usted que existe una atmosfera favorable dentro de los espacios de participación					
16	Tiene confianza en la junta directiva de su comité del Programa Vaso de Leche					
17	Me integro fácilmente en las actividades que realiza el programa					
18	Considera que las actividades que realizan cuentan con el apoyo del comité directivo					
19	Por lo general, realizo trabajo en equipo					
20	A la hora de participar en actividades (navidad, reuniones) todos colaboran					
21	Ante la presencia de algún problema, siento que tiene respaldo de su junta directiva					
22	He sentido o siento que he sufrido represalias por parte de las usuarias y/o funcionarios					
23	He recibido apoyo administrativo de la junta directiva y/o oficina de PVL					



## ANEXO 4. Validación de instrumentos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Dra. María Guzmán Vizcarra

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. La estructura del instrumento es adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Los ítems son claros y entendibles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: .....

.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dra. María E. Guzmán Vizcarra  
CÓDIGO CUIP 16392



ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): Mg. Miryam Vargas Lazo

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado	✓		
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	✓		

SUGERENCIAS: .....

.....  
.....  
.....  
.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Mg. Miryam Vargas Lazo  
Cod. UAP 012001



ESCALA DE CALIFICACIÓN  
PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): MARQUITA OSATAGA PISA.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión


CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	/		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	/		
3. La estructura del instrumento es adecuado	/		
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	/		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
6. Los ítems son claros y entendibles	/		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

SUGERENCIAS: .....

.....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

## ANEXO 5. Constancia de autorización


 **GOBIERNO LOCAL DE TARACO**  
HUANCANE, PUNO, PERU  
TARACO, CUNA DEL IMPERIO  
*Taraco de Visión, Impulsando el Desarrollo en sus Comunas*

**CONSTANCIA DE AUTORIZACION**

**DISTRITO: TARACO**  
**DIRECCION: JR UNION 5/N**  
**FECHA: 08/10/2022**

**SUBGERENCIA DE DESARROLLO: JHONATAN LLANQUI HUARACHI**  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO, CUENTA CON OFICINAS DE PROGRAMAS SOCIALES, DONDE SE HACE CARGO LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL; UNA DE LAS OFICINAS ES EL PROGRAMA VASO DE LECHE.

SE LE AUTORIZA A LA SRTA MAGALY MARIELA VILCA CALLATA CON DNI 73374167 DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO PARA QUE PUEDA APLICAR EL CUESTIONARIO A LAS USUARIAS DE PROGRAMA VASO DE LECHE PARA SU INVESTIGACION Y TRABAJO.

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
TARACO - HUANCANE  
Jhonatan Llanqui Huarachi  
DNI: 4355316  
SUBGERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL

GOBIERNO LOCAL TARACO  
A. J. Lirio N° 490 Plaza Grau - Taraco  
RUC: 2017089504  
E-mail: taracomuni@gmail.com  
928 108104















## ANEXO 7. Declaración Jurada de Autenticidad de Tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Magaly Mariela Vilca Callata  
identificado con DNI 73374167 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 la Comunicación en la Organización  
de las Usuaris del Programa Vaso de Leche  
del Distrito de Taraco - Huancané, 2022 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi 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 suyas 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 27 de Junio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 8. Autorización para el depósito de Tesis o Trabajo de Investigación en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

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

Por el presente documento, yo Magaly Mariela Vilca Callata identificado con DNI 73374167 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 la Comunicación en la Organización de las Usarias del Programa Vaso de Leche del Distrito de Taraco - Huancané, 2022"

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 conexos, 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 27 de Junio del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella