



FACULTAD DE NEGOCIOS

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**“ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA,
2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Autoras: MIRIAN OLENKA HERNANDEZ ROJAS
BARBARA CRISTINA JAKERS AQUITUARI**

**Asesora: Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
ORCID: 0000-0001-5726-6043**

**San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú
Febrero - 2025**

DEDICATORIA

A mi mamá Mery y a mi tía Doly, ya que por ellas es posible subir este peldaño más en mi vida. Gracias por impulsarme a seguir creciendo día a día. También dedico a mi niña que viene en camino, por ella estoy siendo más fuerte, para conseguir todo lo que me propongo y algún día diga "mi mamá pudo, yo también puedo".

Mirian Olenka

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mi familia y a mis padres. “Gracias por confiar en mí, sin ustedes esta tesis no habría sido posible”.

Bárbara Cristina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y las personas que desde un principio me apoyaron, mi mamá Mery y mi tía Doly. Gracias por creer en mí y formarme como una profesional en esta linda carrera Ciencias de la Comunicación. Sin ellas no sería posible la persona que soy hoy en día. Gracias.

Mirian Olenka

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido fundamentales en la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a Dios por darme vida y salud. A mi gran equipo, mi familia.

Agradezco profundamente a mis padres por su apoyo constante e incondicional, gracias a sus consejos y motivación pude culminar esta carrera. A mi asesor por su paciencia y orientación en todo este proceso, a mis profesores y compañeros de la Universidad Científica del Perú quienes, con su conocimiento y colaboración enriquecieron mi experiencia académica y profesional, y un agradecimiento especial a los jurados que hoy deslumbran sabiduría con su presencia. Culmino diciendo: “infinitas gracias a todos”.

Bárbara Cristina

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución 959-2024-UCP-FAC. NEGOCIOS, con fecha 04 de diciembre del 2024 se designó el Jurado.

Con Resolución Decanal N°839-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 27 de noviembre de 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 18.00 horas del día lunes 29 de diciembre del 2025 se constituyó de modo presencial el Jurado para escuchar la presentación y defensa de la Tesis:

ADMINISTRACION DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024.

Para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Presentado por las bachilleres: HERNANDEZ ROJAS, MIRIAN OLENKA
JAKERS AQUITUARI BARBARA CRISTINA

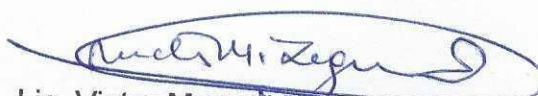
Asesora: Lic. Cadillo López Claudet, Dra.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: Aprobada por unanimidad

A las 19.20 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.


Lic. Victor Manuel Zegarra Seminario, Mg.
Presidente de Jurado


Lic. Ketty Alarcón Ramírez, Dra.
Miembro del Jurado


Lic. Lever Teddy Díaz Pérea, Mg.
Miembro del Jurado

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

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE REQUENA, 2024”**

De los alumnos: **MIRIAN OLENKA HERNANDEZ ROJAS Y BARBARA CRISTINA JAKERS AQUITUARI**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **22% de similitud**. Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 13 de octubre del 2025.



**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_CC.CC_2025_Tesis_Mirian_Hernandez_Barbara_Jakers_V1



Nombre del documento: UCP_CC.CC_2025_Tesis_Mirian_Hernandez_Barbara_Jakers_V1.pdf
ID del documento: 824a7c68475d56aea0b65733ace80ec528149ea4
Tamaño del documento original: 1.24 MB

Depositante: Chris Angela Ramirez Flores
Fecha de depósito: 13/10/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/10/2025

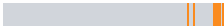
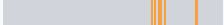
Número de palabras: 18.571
Número de caracteres: 127.630

Ubicación de las similitudes en el documento:



≡ Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucp.edu.pe Clima organizacional y calidad de servicio al público en. http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2485 4 fuentes similares	6%		 Palabras idénticas:6% (1156 palabras)
2	 repositorio.ucp.edu.pe LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARAL Y LA IMAG... http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2315 2 fuentes similares	6%		 Palabras idénticas:6% (1060 palabras)
3	 repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2511/BERTIN PEZO HERRERA - TESS.pdf... 1 fuente similar	2%		 Palabras idénticas:2% (320 palabras)
4	 hdl.handle.net El control interno y su efecto en la gestión de ingresos y gastos. https://hdl.handle.net/20.500.12737/7729 1 fuente similar	1%		 Palabras idénticas:1% (243 palabras)
5	 hdl.handle.net La administración de la controversia pública como función de la https://hdl.handle.net/20.500.12727/11273 1 fuente similar	1%		 Palabras idénticas:1% (226 palabras)

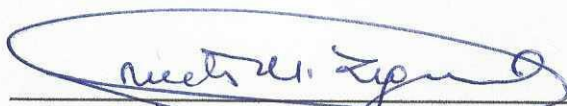
Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upla.edu.pe https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2976/T037_41914530.pdf?se	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	dx.doi.org La administración de la controversia pública como función de las rela http://dx.doi.org/10.5783/revrrpp.v14i27.853	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	prod1.seace.gob.pe https://prod1.seace.gob.pe/SeaceWeb-PRO/SdescargarArchivoAlfresco?fileCode=1fd3399f-39...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
4	hdl.handle.net Nivel de capacitación y su relación con el desempeño laboral en. https://hdl.handle.net/20.500.12692/9083	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
5	repositorio.ucp.edu.pe Repositorio Institucional http://repositorio.ucp.edu.pe/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

BACHILLERES: HERNANDEZ ROJAS, MIRIAN OLENKA
JAKERS AQUITUARI BARBARA CRISTINA

La Tesis sustentada en acto público el día 29 de diciembre de 2025, a las 18.00 hrs, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ.



Lic. Víctor Manuel Zegarra Seminario, Mr.
Presidente de Jurado



Lic. Ketty Alarcón Ramírez, Dra.
Miembro del Jurado



Lic. Lever Teddy Díaz Pérea, Mg.
Miembro del Jurado



Lic. Claudet Cadillo López, Dra.
ASESORA

ÍNDICE

	Pg
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Acta de sustentación del informe final de tesis	vi
Constancia de originalidad del informe final de tesis	vii
Hoja de aprobación	ix
Índice de contenido	x
Índice de cuadros o tablas	xiii
Índice de gráficos o figuras	xiv
Resumen. Palabras clave	xv
Abstract. Key Words	xvi
Introducción	01
CAPÍTULO I: Marco Teórico	04
1.1. Antecedentes de Estudio	04
1.2. Bases Teóricas	06
1.2.1. Administración de la controversia pública	06
1.2.1.1. Identificación de conflictos potenciales	08
1.2.1.2. Fijación de prioridades	09
1.2.1.3. Posicionamiento de la organización	11
1.2.1.4. Implementación de la estrategia	12
1.2.1.5. Evaluación y control	13
1.2.2. Imagen institucional	15
1.2.2.1. Funcional	17
1.2.2.2. Social	17
1.2.2.3. Emocional	18
1.2.2.4. Identitaria	19
1.2.2.5. Comunicativa	20
1.2.3. Municipalidad Provincial de Requena	21
1.2.3.1. Organización	21

1.2.3.2. Misión	22
1.2.3.3. Visión	23
1.2.3.4. Funciones de la unidad de prensa y relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Requena	23
1.2.3.5. Organigrama de la Municipalidad Provincial de Requena	25
1.3. Definición de Términos Básicos	26
CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	28
2.1. Descripción del Problema	28
2.2. Formulación del Problema	30
2.2.1. Problema General	30
2.2.2. Problemas Específicos	30
2.3. Objetivos	30
2.3.1. Objetivo General	30
2.3.2. Objetivos Específicos	30
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	31
2.5. Hipótesis	32
2.5.1. Hipótesis General	32
2.5.2. Hipótesis Derivadas	32
2.6. Variables	33
2.6.1. Identificación de las Variables	33
2.6.2. Definición de las Variables	33
2.6.2.1. Definición Conceptual	33
2.6.2.2. Definición Operacional	33
2.6.3. Operacionalización de las Variables	34
CAPÍTULO III: Metodología	37
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	37
3.1.1. Nivel de Investigación	37
3.1.2. Tipo de Investigación	37
3.1.3. Diseño de Investigación	37
3.2. Población y Muestra	38

3.2.1. Población	38
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	40
3.3.1. Técnica de Recolección de Datos	40
3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	40
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	40
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	40
3.4.1. Procesamiento de la Información	40
3.4.2. Análisis de la Información	40
 CAPÍTULO IV: Resultados	 41
4.1. Análisis Descriptivo	41
4.1.1. Variable (X) Administración de la Controversia Pública	41
4.1.2. Variable (Y) Imagen Institucional	53
4.2. Análisis inferencial	65
 CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones	 67
5.1. Discusión	67
5.2. Conclusiones	69
5.3. Recomendaciones	70
 Referencias Bibliográficas	 72
Anexos	75
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario	
Anexo 03: Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo 04: Informe de Validez y Confiabilidad	
Anexo 05: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis	
Anexo 06: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis	

ÍNDICE DE TABLAS

N°	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identificación de conflictos potenciales	41
02.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión fijación de prioridades	43
03.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión posicionamiento de la organización	45
04.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión implementación de la estrategia	47
05.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión evaluación y control	49
06.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena	51
07.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión funcional	53
08.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión social	55
09.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión emocional	57
10.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identitaria	59
11.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión comunicativa	61
12.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena	63
13.	Pruebas de normalidad	65
14.	Prueba de hipótesis	65
15.	Resumen del modelo y estimaciones del parámetro	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identificación de conflictos potenciales	41
02.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión fijación de prioridades	43
03.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión posicionamiento de la organización	45
04.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión implementación de la estrategia	47
05.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión evaluación y control	49
06.	Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena	51
07.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión funcional	53
08.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión social	55
09.	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión emocional	57
10	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identitaria	59
11	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión comunicativa	61
12	Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena	63

“ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024”

RESUMEN

Autores: Mirian Olenka Hernandez Rojas

Barbara Cristina Jakers Aquituari

El objetivo de este trabajo de investigación ha sido: Identificar la relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Este trabajo de investigación ha sido de tipo descriptivo, mientras que el diseño habitual de este trabajo de investigación ha sido el no experimental, entretanto el diseño particular ha sido el descriptivo transversal.

La población estuvo constituida por 120 trabajadores nombrados y 40 trabajadores CAS de la Municipalidad Provincial de Requena, que hacen un total de 160 trabajadores.

La técnica empleada para realizar la recolección de datos ha sido la encuesta, y el instrumento ha sido el cuestionario. Los resultados arrojan que existe relación significativa entre la administración de la controversia pública y la imagen institución en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Palabras Claves: Administración de la controversia pública, identificación de conflictos potenciales, fijación de prioridades, posicionamiento de la organización, implementación de la estrategia, evaluación y control, imagen institucional, funcional, social, emocional, identitaria, comunicativa.

MANAGEMENT OF PUBLIC CONTROVERSY AND INSTITUTIONAL IMAGE IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF REQUENA, 2024

Authors: Mirian Olenka Hernandez Rojas
Barbara Cristina Jakers Aquituari

ABSTRACT

The objective of this research work has been: Identify the relationship between public controversy management and institutional image in the Provincial Municipality of Requena, 2024.

This research work has been of descriptive type, while the usual design of this research work has been the non-experimental one, meanwhile the particular design has been the cross-sectional descriptive one.

The population consisted of 120 appointed workers and 40 CAS workers of the Provincial Municipality of Requena, for a total of 160 workers.

The technique used for data collection was the survey, and the instrument was the questionnaire. The results show that there is a significant relationship between the administration of public controversy and the image of the institution in the Provincial Municipality of Requena, 2024.

Keywords: Management of public controversy, identification of potential conflicts, priority setting, positioning of the organization, strategy implementation, evaluation and control, institutional, functional, social, emotional, identity and communication image.

INTRODUCCIÓN

La administración de la controversia pública ha devenido en un aspecto primordial para la gestión actual de las instituciones públicas, y en especial dentro de un contexto en el cual la comunicación y la percepción de la sociedad juegan papeles fundamentales para el fortalecimiento de la imagen institucional y corporativa.

Dentro de la perspectiva planteada, la Municipalidad Provincial de Requena, en virtud de su rol como entidad responsable de brindar servicios y atender las necesidades de la población, siempre está enfrentada a retos que pondrían a prueba su capacidad para gestionar la opinión pública y, a la vez, proyectar una imagen positiva ante la ciudadanía.

El Año 2024 representó un periodo decisivo para la gestión municipal en la Provincia de Requena, al haberse presentado diferentes controversias que impactaron en la percepción ciudadana. Los resultados de la presente investigación, han demostrado la gestión de la imagen institucional en esta comuna son regulares.

En tal sentido, se da la necesidad de promover estrategias más efectivas en la administración de las controversias a surgir. El actual estado de la imagen, no solamente afectaría la confianza y la satisfacción de la ciudadanía, sino que también impacta en la legitimidad de la gestión municipal y la capacidad para desarrollar proyectos y políticas públicas acertadas.

Para Solórzano y Pirotte (2006) la controversia viene a ser la incompatibilidad de opiniones y pensamiento. Una discusión meticulosa y extensa que podría estar oculta, la cual, de no ser administrada de manera

adecuada podría convertirse en un conflicto. Estos autores hacen referencia al término “conflicto”, como una situación extrema, la cual empieza, cuando una de las partes percibe de manera cabal que la otra parte afecta de manera negativa sus intereses.

Asimismo, en palabras de Favaro (2017):

La imagen de una entidad no está relacionada con un concepto abstracto, ni secundario, ni de lujo. La imagen se convierte en el producto de una impresión general que está formada a partir de los aspectos o atributos que el público percibe. (p. 63)

Esta tesis tuvo el objetivo de explorar la relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, para lo cual se analizaron las prácticas de gestión de controversias y se evaluó el impacto en la percepción ciudadana.

Por lo tanto, esta investigación no solo servirá como un diagnóstico de la situación actual en Requena, sino también como una referencia para futuros trabajos y estudios acerca de la administración de la controversia y cómo esta afecta la imagen institucional. Sin duda, el aporte investigativo, beneficiará a la institución en cuestión.

Este trabajo de investigación fue abordado en base a cinco capítulos:

Introducción

Capítulo I. Marco teórico referencial

Capítulo II. Planteamiento del problema

Capítulo III. Metodología

Capítulo IV. Resultados y discusión

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Además, también se facilitaron las fuentes bibliográficas pertinentes.

Asimismo, este estudio se complementó con los apéndices correspondientes, que se construyeron sobre la base fiable del instrumento de recopilación de datos.

Se revisó la bibliografía científica y oportuna, y se invirtió una cantidad importante de energía y tiempo. Luego de esta ardua tarea, ahora se presenta esta contribución científica. Asimismo, para abordar los diversos problemas que se presentaron en la construcción de esta tesis, se investigó la respectiva bibliografía especializada y relevante.

Asimismo, expresamos nuestra gratitud a la Universidad Científica del Perú, UCP de Iquitos, por habernos brindado la oportunidad de implementar y profundizar nuestras convicciones personales. Esto nos permitirá afrontar el futuro como profesionales capaces y eficientes en el campo de las Ciencias de la Comunicación.

Las autoras

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Bijit (2019) desarrolló una investigación de tipo documental bibliográfica, con una población integrada por 159 encuestados. La investigadora llegó a la conclusión que el Sistema Alternativo de Solución de Controversias, está actualmente en marcha en fase de adaptación, y en un futuro próximo, tiene el potencial de convertirse en una alternativa viable y válida para la consecución del Derecho de Acceso a la información pública en nuestro país, a la vez que conservadora de recursos en la ejecución de las funciones públicas.

Calapaqui (2019) desarrolló una investigación descriptiva cualitativa, con una población integrada por 144 usuarios. La investigadora concluyó que la prestación de un servicio de alta calidad depende no sólo de la pericia del personal, sino también del ambiente y la atmósfera que se crean al interactuar con el cliente. Además, en la satisfacción del cliente influye la impresión que se transmite a lo largo del servicio.

Cordero (2020) desarrolló una investigación de enfoque cualitativo descriptiva, con una población integrada por 25 unidades de análisis. La investigadora llegó a la conclusión de que el avance de la tecnología ha permitido reevaluar la importancia de la comunicación institucional. Permite analizar diversos contextos, incluidos los aspectos institucionales, políticos, mediáticos, comunicativos y sociales. Además, propone un modelo de comunicación basado en prácticas empresariales que puede adaptarse a las necesidades específicas de las instituciones públicas. En definitiva, contribuye al análisis y contemplación de la comunicación institucional pública dentro de una Organización Electoral.

Antecedentes nacionales

Arotoma y Flores (2021) desarrollaron una investigación de tipo básica y de diseño no experimental. Los investigadores concluyeron que la dimensión de la cultura corporativa relacionada con la imagen institucional está correlacionada con otras dimensiones asociadas a las funciones de comunicación corporativa, como la calidad y la integración de la información. Todas estas dimensiones influyen en el rendimiento de los trabajadores administrativos.

Ibarra (2022) desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, con una población integrada por 380 vecinos. La investigadora concluyó que La actual administración de la Municipalidad de Pueblo Libre tiene varias deficiencias en cuanto a las relaciones públicas y su responsabilidad principal de manejar las disputas públicas. Se ha observado que existe una deficiencia en la comprensión de la importancia de evaluar e identificar a las partes interesadas, y en especial en el contexto de un asunto público.

Matta (2020) desarrolló una investigación cuantitativa experimental aplicada, con una población de 64 trabajadores. El investigador concluyó que los empleados poseen una percepción de la reputación que se forja dentro de una organización abierta al cambio para mejorar la comunicación interna. Son receptivos a recibir información con una actitud positiva y están motivados por sus superiores para cumplir los objetivos de la institución. Esto ocurre en un entorno que experimenta menos casos de incertidumbre, desinformación y controversia.

Antecedentes locales

Díaz y Pinedo (2023) desarrollaron una investigación descriptiva-correlacional, de corte transversal, con una población integrada por 384 clientes y 32 empleados. Los investigadores concluyeron que la imagen corporativa de la empresa de energía Electro Oriente se percibe como baja por el 53,1 % de los consumidores internos, mientras que el 25 % tendría

una impresión favorable al respecto. En lo referente a la reputación de esta empresa frente a su público externo, se considera básicamente de nivel medio, con un alcance del 41.9 % de la encuesta. No obstante, el 34,1 % de los encuestados califica de baja la reputación de Electro Oriente. De otro lado, el 24 % afirmaría que la empresa tiene una reputación alta entre sus clientes diversos y su base de usuarios.

Sánchez y Arana (2024) desarrollaron una investigación de tipo descriptivo correlacional, con una población integrada por 50 clientes. Los investigadores concluyeron que existe relación significativa entre la comunicación externa y la imagen corporativa en la Empresa Fumibox E.I.R.L., Iquitos, 2023.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Administración de la controversia pública

Según Solórzano y Pérez, (1999) la administración de la controversia pública está definida como un debate entre dos posiciones que buscaría obtener compromisos en el largo plazo desde la alta dirección, al impactar en el desarrollo de una organización a fin de utilizar eficazmente sus recursos y dar forma estratégica al desarrollo de la cuestión.

El autor Xifra, utiliza el anglicismo issues management, cuya traducción es gestión de conflictos potenciales, que vendría a ser lo mismo que administración de la controversia pública, y la define de la siguiente manera:

La gestión de conflictos potenciales (GCP), también conocida como gestión de problemas, se refiere al uso estratégico de la comunicación entre las entidades y sus partes interesadas en el contexto específico del desarrollo de políticas públicas. Por ello, en sus primeras etapas se la denominó gestión de asuntos públicos. En última instancia, sus avances en este ámbito han

proporcionado un marco para abordar todas las cuestiones de relaciones públicas. (Xifra, 2010, p. 7)

Por su parte Ibarra (2022) refiere que la administración de la controversia pública y la gestión del conflicto potencial serían términos orientados a una misma finalidad: la identificación de temas controversiales de una organización y saber cómo administrarlos.

Las controversias públicas surgen en diversos ámbitos, tales como en la cultura, en la ciencia, en la economía, en la política, y otros ámbitos de importancia social. Algunos ejemplos incluyen debates acerca de la reforma de la salud, el cambio climático, la educación, los derechos civiles y las políticas de inmigración.

En palabras de Cutlip y Center (2001) los asuntos públicos son la práctica proactiva de prever, reconocer, evaluar y abordar cuestiones de política pública que repercuten en las interacciones de una organización con sus grupos de interés.

Ahora se presentan las características clave en una controversia pública:

- Diversidad en las opiniones: Hay múltiples argumentos y puntos de vista en conflicto respecto del tema en cuestión.
- Interés público: Tiene relevancia y afectaría a una gran parte del público o podría percibirse como de interés común.
- Implicancias sociales: Las resoluciones o decisiones tomadas podrían tener consecuencias relevantes para el público en general.
- Participación de diversos actores: Involucraría a diferentes grupos y sectores sociales, que incluyen a ciudadanos, expertos, grupos de interés y autoridades.

- Debate abierto: Para discutir de forma amplia en el espacio público, frecuentemente con cobertura mediática y participación en social media.

Ahora, esta investigación se basará en el autor Xifra (2010), quien divide a la primera variable de estudio en cinco dimensiones: Identificación de conflictos potenciales, fijación de prioridades, posicionamiento de la organización, implantación de la estrategia y evaluación y control.

1.2.1.1. Identificación de conflictos potenciales

Según Xifra (2010):

Al administrar de manera eficaz la controversia pública, es primordial abordar e identificar los diferentes factores que puedan contribuir al conflicto, incluyendo la diversidad de intereses, los intereses políticos y económicos y la comunicación. La clave radica en una gestión estratégica y proactiva que tenga en cuenta todos los elementos citados.

Hainsworth y Meng (1988) refieren que:

Se trata de un esfuerzo centrado en reconocer posibles problemas o problemas en desarrollo (relacionados con las leyes, la política o la sociedad) que podrían afectar al crecimiento de una organización. El objetivo es reunir y organizar recursos para dar forma de manera proactiva al desarrollo de estas preocupaciones. El objetivo de esta estrategia es formular una política pública con la intención de promover los intereses de la organización.

De manera similar, McGrath (1998) percibe el fenómeno como un procedimiento sistemático que reconoce problemas, patrones y actitudes

de las audiencias que tienen la capacidad de impactar de manera positiva o negativa en la empresa. Posteriormente, Ramírez formula y ejecuta planes y tácticas, incluidos programas de comunicación, para afrontar eficazmente estos retos.

Para Cutlip y Center (2001) el quid de la detección de conflictos potenciales puede simplificarse en dos enfoques opuestos: reconocer con prontitud los problemas que podrían afectar a una organización y aplicar una reacción planificada para minimizar o aprovechar sus resultados.

La oportuna identificación de conflictos potenciales viene a ser una herramienta muy importante para la eficaz gestión de conflictos, en vista de que permite la puesta en marcha de estrategias de prevención y la promoción de ambientes de convivencia o de trabajo más productivos y armoniosos. Las técnicas más comunes usadas en tal proceso incluyen encuestas, observación directa, entrevistas y análisis de comunicaciones y documentos.

1.2.1.2. Fijación de prioridades

Según (Xifra, 2010):

En la administración de la controversia pública, la fijación de prioridades implicaría un enfoque estratégico que comprende un análisis detallado, una evaluación de impacto, gestión de las expectativas y propiciar la comunicación efectiva. Asimismo, es básico asignar recursos de forma eficiente, además de estar preparado para posibles contingencias, con un enfoque incesante en la búsqueda de soluciones, así como la evaluación continua de los progresos.

La fijación de prioridades implicaría un enfoque polifacético que considere el incremento en el equilibrio de intereses, la opinión pública y la gestión de agendas. Estos enfoques aportarían una perspectiva invaluable

respecto de cómo abordar y gestionar controversias y conflictos de manera eficaz.

También esta referida al proceso de definir cuáles aspectos de una controversia deben ser abordados de manera prioritaria para la gestión efectiva del conflicto, así como para disminuir sus impactos negativos. Este proceso implica evaluar y clasificar las diferentes dimensiones del problema de acuerdo a su urgencia, importancia y a las posibles consecuencias de no abordarlas tempranamente. La adecuada fijación de prioridades sería crucial para asegurar que los recursos que de por sí son limitados, se utilicen de manera eficaz y que se consiga una resolución satisfactoria y equitativa.

Kingdon (1984) afirma que:

Los temas entran en la agenda pública y política, al coincidir tres factores: la percepción de la problemática, la disposición a dar soluciones y políticas favorables. La fijación de prioridades implica identificar cuáles temáticas son más urgentes y relevantes en determinados momentos.

Para Yudkowsky (2018) para poder fijar prioridades de manera eficaz es necesario entender cómo la opinión pública y la percepción influirían en las decisiones. La gestión de la controversia debe considerar de qué manera la opinión pública puede cambiar y cómo los directos responsables pueden ajustar prioridades.

En sociedades diversas, es imperativo gestionar la fijación de prioridades, de forma que se obtenga un equilibrio en los intereses y así evitar conflictos. Todo esto implica abordar la controversia de manera que se reduzcan los enfrentamientos entre los diferentes grupos de interés.

En una sociedad diversa, se hace necesario gestionar la fijación de prioridades manera que se obtenga un equilibrio entre los intereses y así

evitar conflictos perjudiciales. Esto implica abordar la controversia de tal manera que sean reducidos los enfrentamientos entre los diferentes grupos de interés.

1.2.1.3. Posicionamiento de la organización

Para Xifra (2010):

El posicionamiento de toda organización en la administración de la controversia pública, debería ser bien gestionado y estratégico. Esto abarca definir una posición consistente y clara, adaptar la comunicación al entorno, ofrecer soluciones edificantes, gestionar relaciones con las partes involucradas y ajustar y monitorear las estrategias de acuerdo a cómo sea necesario. La gestión efectiva del posicionamiento contribuiría a la resolución de los conflictos y al mantenimiento de una buena reputación.

El posicionamiento de la organización en la administración de la controversia pública está referido a cómo una entidad presenta y define su postura frente a conflictos públicos y a temas controvertidos. Esta postura influiría en cómo la entidad es percibida por los públicos.

Para Aaker (2002):

En el contexto de la administración de la controversia pública, una organización debe manejar su posicionamiento estratégicamente a fin de construir y mantener una imagen favorable. Se habla de comunicar claramente sus valores, sus posturas, y esencialmente en tiempos de crisis o controversia, para poder gestionar la percepción del público efectivamente.

El posicionamiento en la administración de la controversia pública está basado en la activa gestión de la reputación, en donde la organización

debe responder, anticipar y adaptarse a la problemática pública a fin de fortalecer y proteger su credibilidad e imagen. (Fombrun, 2018)

También está referido a la estrategia, postura y acciones que adopta una entidad para gestionar y enfrentar un conflicto que involucraría a diferentes actores y que tiene implicancias económicas, sociales, medioambientales o políticas. Este posicionamiento es primordial para influenciar en el desarrollo y la resolución de la controversia, proteger los intereses de la entidad y mantener su legitimidad y reputación ante el público y otras partes interesadas.

El posicionamiento de toda organización en la administración de la controversia pública, está ligado a una gestión estratégica de la imagen y la reputación, una comunicación eficaz en casos de crisis, la utilización estratégica y correcta del poder, la gestión de las expectativas de los stakeholders y su influencia en la percepción del público.

1.2.1.4. Implementación de la estrategia

Para Xifra (2010):

Implementar la estrategia en la administración de la controversia pública, involucra un enfoque sistemático que incluye el desarrollo de un plan detallado adecuadamente, asignar recursos, ejecución proactiva de acciones un monitoreo y evaluación continuos. Asimismo, la adaptación basada en la retroalimentación, además de la documentación completa son vitales para el éxito de la resolución de la controversia.

En palabras de Mintzberg (1994):

La implementación de la estrategia debería ser vista como un proceso no lineal y dinámico. En el ámbito de la administración de la controversia pública, esto implicaría que la estrategia

debería adaptarse constantemente en la medida en que la controversia evoluciona. La estrategia emergente, que sugeriría que no todas las estrategias son deliberadas desde un inicio, sino que podrían surgir de las decisiones y acciones diarias de la entidad.

Implica la ejecución de un plan de acción creado para la gestión y resolución de conflictos que involucrarían a los diversos stake holders, y que tiene un impacto importante en la sociedad. Esta etapa implica convertir las decisiones estratégicas en acciones concretas y previamente coordinadas, además de conseguir que se logren los objetivos que establecidos previamente efectiva y eficazmente.

Por su parte Porter (1985) sostiene que la implementación de la estrategia, aplicada a la Administración de la Controversia Pública, implica que una organización debe identificar y utilizar sus fortalezas para gestionar eficazmente las controversias públicas.

Implementar eficazmente la estrategia es fundamental para el logro de los objetivos planeados, además de lograr una solución equitativa y sostenible del conflicto. Asimismo, implica una combinación de la ejecución coordinada, una planificación minuciosa, adaptabilidad y comunicación efectiva, con la finalidad de enfrentar los desafíos y dinámicas cambiantes en todo conflicto.

1.2.1.4. Evaluación y control

Xifra (2010) refiere que:

La evaluación y control en la administración de la controversia es vital para la comprensión de cómo se podrían gestionar las crisis y las controversias públicas. Se trata de procesos continuos y dinámicos que requieren de un monitoreo constante, un análisis de riesgos detallados, medición en las percepciones,

además de desarrollo e implementación de estrategias, sumado a la capacidad de ajustar las acciones de retroalimentación. Tal enfoque le permitiría a las organizaciones gestionar eficazmente la controversia.

Coombs (2007) destaca:

La necesidad de evaluar la situación para comprender el contexto de la controversia y realizar la clasificación de la crisis de acuerdo a su tipo, a fin de determinar la estrategia de comunicación más adecuada. Además, proponer estrategias en base a la responsabilidad percibida de la entidad en la crisis, como disminución, negación, refuerzo y reconstrucción; asimismo, poner énfasis en la coordinación de acciones y mensajes mediante diferentes canales a fin de asegurar una respuesta coherente.

Son procesos fundamentales que aseguran que las estrategias y acciones implementadas para gestionar un conflicto se estén llevando a cabo de manera efectiva y que se estén logrando los objetivos establecidos. Estos procesos permiten monitorear el progreso de esas estrategias.

La evaluación y control implican un enfoque sistemático y polifacético que abarca desde el análisis de los riesgos sumado a la identificación temprana, hasta la puesta en marcha de estrategias y ajustes constantes, enfocados en la retroalimentación. Integrar estos enfoques proporciona un marco robusto para el manejo de la controversia pública eficazmente, al asegurar que las organizaciones mitigarían los impactos y mantendrían la reputación.

También son procesos críticos que aseguran que la administración de la controversia pública sea proactiva, efectiva y basada en evidencia, permitiendo una gestión más eficiente y la resolución exitosa de conflictos.

1.2.2. Imagen Institucional

Para Capriotti (2008) la imagen institucional viene a ser las percepciones, ideas y creencias que los diferentes públicos tienen respecto de una entidad, basado en la interpretación de las señales emitidas por dicha organización a lo largo del tiempo. (p. 32)

El autor añade que la percepción pública de una organización como entidad diferenciada se denomina imagen. Su percepción de la empresa abarca sus productos, actividades y conducta a escala mundial. (Capriotti, 2008, p. 32)

Por su parte, Villafañe (2000) sostiene que es el resultante de un procedimiento de comunicación en el que intervienen tanto los mensajes emitidos por la organización como las interpretaciones que de esos mensajes realizan los diferentes públicos. (p. 27)

En palabras de Fombrun (1996) son las percepciones que tienen los diferentes grupos de interés sobre una empresa, construido a partir de las experiencias directas e indirectas con la misma. (p. 37)

Se refiere a la percepción pública y la reputación que una organización proyecta hacia sus diversos públicos, tanto internos como externos. Esta percepción se construye a partir de la comunicación, las acciones, los valores y la cultura de la entidad, así como de las experiencias que las personas tienen con ella. La imagen institucional es fundamental para el éxito a largo plazo de la organización, ya que influye en la confianza, la lealtad, y el apoyo de sus stakeholders (partes interesadas), incluyendo empleados, clientes, inversionistas, proveedores y la comunidad.

Según Gregory et al. (2000) está relacionada con los sentimientos y las asociaciones que tienen los individuos respecto de una entidad, los cuales podrían influir en sus comportamientos y actitudes hacia la misma (p. 85).

La imagen institucional viene a ser un activo intangible, pero a la vez crítico, que influye en todo el ámbito de operaciones de la organización. Su construcción y mantenimiento requieren de una estrategia integral que integre acciones coherentes, responsabilidad social, comunicación y una gestión de la reputación.

Características Clave de la Imagen Institucional:

- **Identidad corporativa:** La imagen institucional está cimentada sobre la base de la identidad corporativa y agrupa a la misión, visión, cultura organizacional, valores y filosofía empresarial. La identidad debe ser coherente y estar alineada con el accionar y la comunicación de la entidad.
- **Percepción pública:** La imagen institucional se construye con las opiniones de los públicos en torno a la organización. Esto integra a su ética, su responsabilidad social y el comportamiento en una crisis.
- **Comunicación:** La comunicación efectiva y con coherencia es primordial para el mantenimiento y la edificación de una imagen positiva y sana.
- **Acciones y Comportamiento:** Los comportamientos y acciones de la organización se mueven en el nivel individual y corporativo, lo cual abarca desde la atención al cliente hasta la gestión en caso de crisis y la responsabilidad social corporativa RSC.
- **Experiencia del usuario:** Las experiencias directas que las personas tienen con la organización, así sea como empleados, clientes o socios comerciales, tienen una influencia importante en la imagen de la entidad. La calidad de estas interacciones, pueden fortalecer o debilitar la percepción pública.

Ahora, de acuerdo a Capriotti (2008) esta investigación dividirá las dimensiones en funcional, social, emocional, identitaria y comunicativa.

1.2.2.1. Funcional

Capriotti (2008) sostiene que se refiere a la percepción de los públicos sobre la eficiencia y la calidad de los productos o servicios ofertados por la organización. Incluye aspectos como la fiabilidad, la seguridad y la utilidad de los productos o servicios.

Para Hatch y Schultz (2001) está centrada en la competencia profesional y técnica de la organización, la cual está reflejada en la consistencia y la calidad de sus productos y servicios. (p. 112)

Por su parte Balmer y Greyser (2003) afirman que está relacionada con las prácticas operativas, la efectividad y la eficiencia en la entrega de servicios y productos, influyendo de manera directa las percepciones de competencia y confiabilidad. (p. 149)

La dimensión funcional está referida a la percepción que tienen los stakeholders acerca de la capacidad de la organización para cumplir con objetivos, propósitos y promesas en términos de calidad, eficiencia y desempeño. Asimismo, se enfoca en los aspectos operativos y tangibles de la entidad, que incluyen sus servicios, productos, proceso y la satisfacción de las necesidades de la clientela y otros puntos clave.

En suma, es crucial para la percepción de la competencia y eficiencia de una organización en la satisfacción de las partes interesadas (stakeholders).

1.2.2.2. Social

Según Capriotti (2008) se relaciona con la percepción de la organización en cuanto a su comportamiento ético y su responsabilidad

social. Incluye la evaluación de las acciones y políticas de la organización en relación con el bienestar social, ambiental y económico.

En palabras de Van Riel y Fombrun (2007) abarca la percepción del compromiso de la entidad con la responsabilidad social corporativa y su capacidad para actuar de manera ética y sostenible. (p. 70)

Cornelissen (2011) refiere que está asociada a la percepción de la organización como un ciudadano corporativo responsable que contribuye positivamente a la sociedad y se preocupa por el bienestar social. (p. 195)

Se refiere a la percepción que tienen los stakeholders y el público en general sobre el compromiso y las acciones de una organización en relación con su responsabilidad social, ética, y ayuda al bienestar de la comunidad y al medio ambiente. Esta dimensión abarca cómo la organización se comporta y actúa en su contexto social y cómo se perciben sus esfuerzos para ser un ciudadano corporativo responsable.

La dimensión social de la imagen institucional es primordial en la percepción de una entidad en términos de responsabilidad social y su ética.

1.2.2.3. Emocional

Para Capriotti (2008) esta dimensión aborda la conexión emocional que los públicos tienen con la entidad. Se refiere a los sentimientos y actitudes que la entidad evoca, tales como confianza, admiración, respeto o simpatía.

Según Dowling (1994) las percepciones emocionales y afectivas de que las partes interesadas tienen hacia la organización están influenciadas por comunicaciones de marketing y experiencias personales. (p. 90)

Para Balmer y Greyser (2003) está relacionada con los sentimientos y actitudes negativas o positivas que el público tiene hacia la entidad, influidas por la percepción de la marca y la experiencia propia. (p. 155)

Está referida a las percepciones subjetivas y a las emociones que el público asocia con una organización. Esta dimensión está centrada en el vínculo afectivo y la conexión emocional que los stakeholders tienen con la entidad, lo cual podría influir de manera significativa en su lealtad, comportamiento y apoyo hacia la misma.

En palabras de Cornelissen (2011) está asociada a la identificación emocional de los stakeholders con la entidad, influenciada por la percepción de la marca y las experiencias de los clientes. (p. 200)

Esta dimensión es muy importante para la edificación de relaciones sólidas y duraderas con los grupos de interés, basadas en percepciones afectivas positivas.

1.2.2.4. Identitaria

Para Capriotti (2008) esta dimensión está relacionada con la percepción de la identidad visual junto a los componentes simbólicos de la organización, tal como el slogan, los colores de la corporación, el logo, etc. En esta dimensión se evidenciaría cómo la organización se presenta de forma visual y cómo es reconocida por los públicos.

Por su parte Hatch y Schultz (2001) sostienen que la dimensión identitaria se basa en la coherencia y en la alineación entre la identidad declarada de la organización y cómo esta es percibida hacia el exterior. (p. 120)

Según Cornelissen (2011) está asociada a la identidad corporativa y cómo se refleja en la percepción y comunicación de marca en los stakeholders (p. 205).

En palabras de Podnar (2015) se incluiría la percepción de la identidad visual, los valores organizacionales, la cultura de la identidad, y cómo tales componentes son percibidos y comunicados hacia el exterior (p. 110)

Está asociado a cómo una entidad se definiría a sí misma y cómo esa autodefinición es entendida por los stakeholders. Integra a la misión, la cultura, los valores, la misión y la personalidad organizacional, así como los símbolos y elementos visuales que la representan. La dimensión identitaria es básica para la edificación de una imagen coherente y a la vez distinta que resuene de manera interna y externa.

1.2.2.5. Comunicativa

Capriotti (2008) afirma que se enfoca en la percepción sobre la comunicación de la organización. Incluye la claridad, coherencia, transparencia y efectividad de los mensajes emitidos por la organización a través de diferentes canales de comunicación.

Según Hatch y Schutltz (2001) está centrada en cómo la organización comunica sus valores e identidad, mediante sus comunicaciones e interacciones formales e informales con los grupos de interés (p. 125).

En palabras de Van Riel y Fombrun (2007) abarca la forma en que la organización gestiona y coordina sus comunicaciones para asegurar que sus mensajes sean claros, coherentes y reflejen su identidad corporativa. (p. 85)

Para Balmer y Greyser (2003) está relacionada con la capacidad de la entidad para la transmisión de su visión, misión y valores de manera efectiva y coherente a todas sus audiencias.

En resumen, se trataría de cómo una organización transmite su misión, valores, objetivos y su misión a sus diversos públicos mediante canales y estrategias comunicativas. Engloba todo el accionar de

comunicación internas y externas, que coadyuven a fortalecer, mantener y construir la percepción pública de la organización. La comunicación efectiva es básica para la alineación de la imagen institucional de la identidad deseada.

1.2.3. Municipalidad Provincial de Requena

La Municipalidad Provincial de Requena es una institución del Estado, ubicada en la provincia de Requena en la región Loreto. Su principal responsabilidad es defender y promover servicios e iniciativas destinados a mejorar el bienestar de los ciudadanos y fomentar un desarrollo económico, social y turístico sostenible.

En su página la Municipalidad Provincial de Requena afirma que facilita el crecimiento económico y fomenta la inversión privada en un entorno bien organizado y seguro que promueve la integración territorial y la planificación urbana. Esto se consigue mediante prácticas de gestión transparentes y justas, que contribuyen al establecimiento de una gobernanza municipal democrática.

1.2.3.1. Organización

- **Concejo Municipal.** Es el máximo Órgano del Gobierno Local de la Provincial de Requena. Está constituido por el Alcalde quien lo preside y nueve (09) Regidores, elegidos en sufragio directo por los vecinos de la jurisdicción, ejercen funciones normativas fiscalizadoras.
- **Alcaldía.** Es un Órgano de la Alta Dirección de primer nivel jerárquico, representado por el Alcalde ante el vecindario, y el personero legal de la Municipalidad, le compete ejercer las funciones ejecutivas del Gobierno Local, en concordancia con lo establecido en la Constitución Política del Perú, la Ley No. 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, el Reglamento Interno del Concejo, y demás

disposiciones legales vigentes. Es la máxima autoridad de la Municipalidad Provincial de Requena.

- **Gerencia Municipal.** El Órgano Superior de Dirección es responsable de supervisar y gestionar la planificación, programación, dirección, coordinación, ejecución, supervisión, control y evaluación de la administración y de los servicios de competencia municipal. El departamento está dirigido por un funcionario de confianza elegido por el Alcalde y depende jerárquicamente de él. Asimismo, la máxima autoridad administrativa es un componente de la Alta Dirección y sirve de vínculo de coordinación entre ésta y los órganos consultivos, de apoyo y de línea.
- **Secretaría General.** El órgano de tercer nivel jerárquico es responsable de programar, dirigir, ejecutar y coordinar el apoyo al Consejo Municipal, la Alcaldía y otras entidades administrativas. Además, lleva a cabo acciones dirigidas a promover una percepción positiva de la Administración Municipal tanto interna como externamente. Esto se consigue mediante diversos canales de comunicación dentro de su ámbito. Además, supervisa y gestiona la documentación y el Archivo Central del Municipio.

1.2.3.2. Misión

La Municipalidad Provincial de Requena es un gobierno local estatal que contribuye a mejorar la calidad de la vida de sus pobladores, fomentando y promoviendo el desarrollo integral con valores, impulsa el desarrollo económico, social y cultural a través de la participación concertado entre el sector público, privado y la población civil organizada. Promueve el desarrollo sostenido del medio ambiente, a su vez la sociedad cumple con el rol participativo en la toma de decisiones, ejerciendo la vigilancia ciudadana, buscando la capacitación permanente.

1.2.3.3. Visión

En la provincia de Requena se cuenta con un desarrollo sostenible, socioeconómico y cultural al año 2024, todas las instituciones son autónomas bajo el liderazgo de la Municipalidad Provincial de Requena. Cuenta con servicios básicos satisfechos de educación, agua, salud, energía, servicios de comunicación y transporte adecuado. Ser reconocidos como destino turístico mundial, en Requena, Pacaya, Samiria y otros; y con una cultura agropecuaria, pesquera, sostenida y empresas agroindustriales exportadoras, respetando el equilibrio medioambiental, con seguridad alimentaria de la población y capaz de solucionar la economía local con una sociedad civil organizada y participativa con justicia social para todos.

1.2.3.4. Funciones de la unidad de prensa y relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Requena

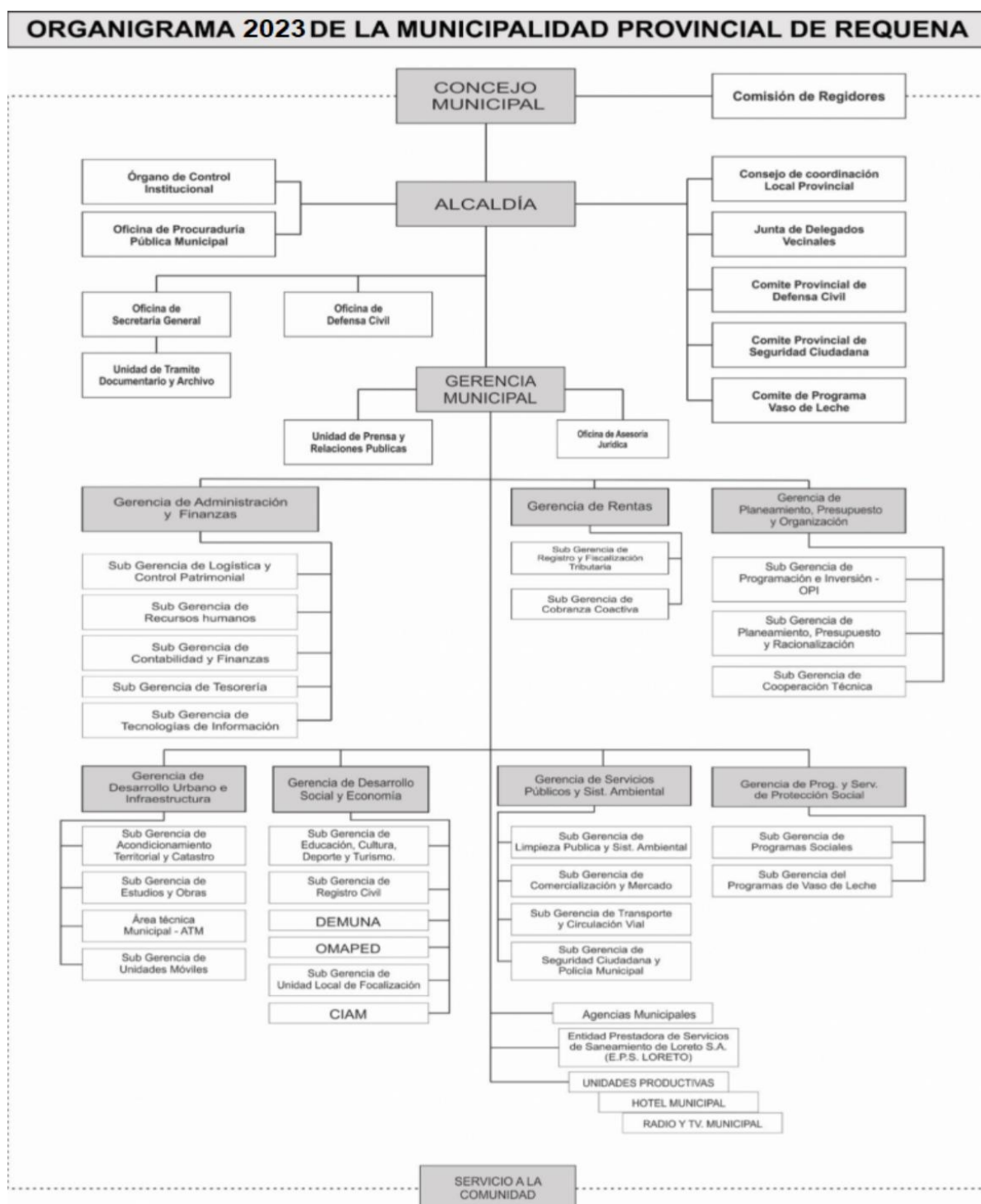
Unidad de prensa

- Redacción de notas de prensa y difusión de comunicados, en relación con eventos, actividades y gestión municipal.
- Cobertura de eventos institucionales, tales como inauguraciones, sesiones del consejo municipal, acciones comunitarias, etc., para la generación de material informativo.
- Relaciones con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales, y la respectiva difusión de información relevante y de interés público.
- Monitoreo de medios de comunicación, respecto de toda la información que atañe a la municipalidad, sea positiva o negativa, y poder mitigar posibles impactos dañinos a la imagen institucional.

Unidad de Relaciones Públicas

- Gestionar, crear y mantener una comunicación efectiva y fluida entre la municipalidad y la ciudadanía, además de fomentar un diálogo constructivo y abierto.
- Promoción de la imagen institucional mediante el desarrollo de campañas y estrategias que destaquen una imagen positiva de la municipalidad.
- Coordinar, planificar y organizar eventos comunitarios, talleres, ferias y campañas para involucrar a la ciudadanía con la gestión de la municipalidad.
- Establecer vínculos y relaciones con la comunidad y las organizaciones locales, con líderes de opinión y grupos comunitarios, a fin de fomentar la participación de la ciudadanía.

1.2.3.5. Organigrama de la Municipalidad Provincial de Requena



1.3. Definición de términos básicos

Administración de la controversia pública: se define como un debate entre dos posturas que busca lograr compromisos a largo plazo desde la alta dirección, impactando en el perfeccionamiento de una institución a fin de mover sus recursos e influir de forma estratégica en la evolución del tema. (Solórzano y Pérez, 1999)

Identificación de conflictos potenciales: Se trata de un esfuerzo centrado en reconocer posibles problemas o problemas en desarrollo (relacionados con las leyes, la política o la sociedad) que podrían afectar al crecimiento de una organización. (Hainsworth y Meng, 1988)

Fijación de prioridades: Implica un enfoque estratégico que incluye un análisis detallado, una evaluación del impacto, la gestión de las expectativas y una comunicación efectiva. (Xifra, 2010)

Posicionamiento de la organización: Se basa en la gestión activa de la reputación, donde la organización debe anticipar, responder y adaptarse a los problemas públicos para proteger y fortalecer su imagen y credibilidad. (Fombrun, 2018)

Implantación de la estrategia: Implica un enfoque sistemático que comprende el desarrollo de un plan al detalle, la asignación correcta de recursos, la ejecución proactiva de acciones, y una evaluación y monitoreo constante (Xifra, 2010)

Evaluación y control: Se trata de procesos dinámicos y continuos que precisan de constante monitoreo, un análisis de riesgos al detalle, la medición de la percepción, la implementación y desarrollo de estrategias adecuadas, y la capacidad de ajustar las acciones teniendo como base la retroalimentación obtenida. (Xifra, 2010)

Imagen Institucional. Es el conjunto de percepciones, ideas y creencias que los diferentes públicos tienen respecto de una entidad, basado en la interpretación de las señales emitidas por dicha organización a lo largo del tiempo. (Capriotti, 2008)

Funcional. Se centra en la competencia técnica y profesional de la organización, la cual se refleja en la calidad y la consistencia de sus servicios y productos. (Hatch y Schuttlitz, 2001)

Social. Abarca la percepción del compromiso de la entidad con la responsabilidad social corporativa y su capacidad para actuar de manera ética y sostenible. (Van Riel y Fombrun, 2007)

Emocional. Se relaciona con los sentimientos y actitudes positivas o negativas que los públicos tienen hacia la organización, influenciadas por la experiencia propia y la percepción de la marca. (Balmer y Greyser, 2003)

Identitaria. Se centra en la coherencia y alineación entre la identidad declarada de la organización y cómo esta es percibida externamente. Incluye la comunicación de la misión, visión y valores organizacionales. (Hatch y Schuttlitz, 2001)

Comunicativa. Abarca la forma en que la organización gestiona y coordina sus comunicaciones para asegurar que sus mensajes sean claros, coherentes y reflejen su identidad corporativa. (Van Riel y Fombrun, 2007)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

En el contexto actual de la administración pública en Perú, la gestión de la controversia pública y la imagen institucional se ha convertido en un desafío crucial para las municipalidades. La Municipalidad Provincial de Requena, ubicada en la región de Loreto, no es una excepción.

La Municipalidad Provincial de Requena enfrenta significativos problemas relacionados con la eficacia en la gestión de controversias y la percepción del público, lo cual impacta de forma directa en su credibilidad y en la confianza del público interno de la organización, el cual será el objeto de estudio de este trabajo.

Requena, una provincia con diversos recursos naturales y una vasta biodiversidad, ha visto de su desarrollo truncado por diferentes factores económicos, políticos y sociales. La población manifestó en reiteradas oportunidades su insatisfacción con la gestión de la municipalidad, lo cual se ha visto reflejado en quejas frecuentes y manifestaciones públicas, que impactaron directamente en el público interno. Esta problemática ha abonado una imagen institucional en deterioro y una percepción negativa.

Según algunos sondeos, la gestión de la controversia pública y la comunicación en la municipalidad han sido poco adecuadas, lo que ha devenido en una baja participación de la ciudadanía y en la carencia de transparencia en la toma de decisiones. En este contexto, la controversia pública abarcaría desde disputas respecto de la gestión de recursos naturales hasta desacuerdos acercad de proyectos de desarrollo local.

De los casos más notorios está la mala calidad en la provisión de servicios como el recojo de basura, el agua potable y el mantenimiento de obras públicas, tanto en Requena como en sus diversos poblados aledaños, lo cual generaría descontento en sus pobladores y a la vez

impacta de manera negativa en la percepción ciudadana de la imagen institucional.

Asimismo, han sido identificados conflictos con comunidades indígenas y nativas que se ubican en el ámbito de la provincia de Requena, especialmente en temas relacionados con la gestión de los recursos maderables y acuáticos. En muchos casos las leyes no favorecen a los pobladores, y la gestión municipal no gestiona eficazmente sus buenos oficios para defenderlos.

Mención aparte, el área de imagen institucional se centra básicamente en las actividades del alcalde provincial, y deja de lado la problemática que afecta directamente a la población, como la gestión de los servicios públicos y la atención de sus principales necesidades relacionadas con el ornato y la salud, lo cual genera controversia pública.

Según Regester y Larkin (2008) La administración de la controversia pública implica la identificación, evaluación y respuesta a problemas y crisis que pueden afectar negativamente la percepción pública de una organización. Incluye estrategias proactivas y reactivas para gestionar la comunicación y mitigar el impacto en la reputación. (p. 45)

Por su parte Cornelissen (2011) La imagen institucional es la percepción general de la organización por parte de sus stakeholders, formada por la comunicación de la identidad, los valores, la misión y la visión de la organización. Es una construcción multidimensional que incluye elementos funcionales, emocionales, sociales e identitarios. (p. 180)

Por lo tanto, la presente investigación buscará demostrar, si existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Esta investigación planteará lo anteriormente expuesto, con base en la respectiva formulación del problema.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se gestiona la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?

¿Cómo se proyecta la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?

¿Cuál es el nivel de relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo se gestiona la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Analizar cómo se proyecta la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Determinar el nivel de relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación está justificada porque va a permitir identificar la relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, y a partir de esos resultados plantear nuevas políticas para mejorar la administración de la controversia pública, lo cual redundará positivamente en la imagen institucional de los públicos internos de la entidad.

Heath (2013) sostiene que:

La administración de la controversia pública se refiere a la gestión estratégica de los problemas que afectan la relación entre la entidad y su público clave. Incluye la identificación temprana de potenciales controversias, la estimación de riesgos y el desarrollo de respuestas adecuadas para proteger y mejorar la imagen institucional. (p. 89)

Asimismo, Dowling (1994) refiere que “La imagen institucional es una combinación de las percepciones y creencias que los stakeholders tienen sobre la organización, influenciadas por la comunicación corporativa, la experiencia personal y la reputación. Es un reflejo de cómo la organización se proyecta y es percibida en su entorno”. (p. 70)

Tras plantear ambas definiciones, esta investigación cobra importancia, en vista de que buscará conocer cómo se podría mejorar la administración de la controversia pública, lo cual incidirá positivamente en la imagen institucional proyectada en sus públicos internos.

Este trabajo tendrá relevancia teórica en vista de que buscará reafirmar la validez de la teoría y su aplicación en la realidad que será investigada a través del instrumento a emplear. Esto se debe a que se esforzará por contrastar la forma en que se dará en la realidad que se investigará mediante la utilización de teoría y conceptualizaciones.

Asimismo, este estudio será útil a otros investigadores, profesores, estudiantes y académicos que trabajen en el ámbito de las Ciencias de la Comunicación. Podrán utilizarlo como fuente de referencia, lo que les permitirá tener una mejor comprensión de la realidad a examinar.

2.4. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Ha= Existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Ho= No existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

2.5.2. Hipótesis derivadas

Es regular la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Es regular la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Existe un alto nivel de relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de la variable

Variable independiente (X) : Administración de la controversia pública

Variable dependiente (Y) : Imagen institucional

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual

Variable (X) Administración de la controversia pública

Se define como un debate entre dos posturas que busca lograr compromisos a largo plazo desde la alta dirección, impactando en el perfeccionamiento de una institución a fin de mover sus recursos e influir de manera estratégica en la evolución del tema. (Solórzano y Pérez, 1999)

Variable (Y) Imagen institucional

Es el conjunto de percepciones, ideas y creencias que los diferentes públicos tienen acerca de una entidad, basado en la interpretación de las señales emitidas por dicha organización a lo largo del tiempo. (Capriotti, 2008)

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) Administración de la controversia pública se define operacionalmente en cinco dimensiones: Identificación de conflictos potenciales, fijación de prioridades, posicionamiento de la organización, implantación de la estrategia y evaluación y control; y la apreciación de los indicadores, buena (Totalmente de acuerdo), si la

puntuación oscila entre 100 % – 70 %, regular (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y deficiente (En desacuerdo) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

La variable dependiente (Y) Imagen institucional se define operacionalmente en cinco dimensiones: Funcional, social, emocional, identitaria y comunicativa; y la apreciación de los indicadores, buena (Totalmente de acuerdo), si la puntuación oscila entre 100 % – 70 %, regular (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 69% – 40%, y deficiente (En desacuerdo) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
Administración de la controversia pública	Identificación de conflictos potenciales	- Los posibles conflictos potenciales se gestionan de manera anticipada. - Siempre se está al cuidado de identificar actitudes y tendencias de los públicos. - La gestión identifica temas emergentes o potenciales (políticos, sociales o legislativos), a fin de mitigarlos	Totalmente de acuerdo (Buena): 100 % - 70 %. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular): 69 % - 40 %. En desacuerdo (Deficiente): 39 % - 40 %.
	Fijación de prioridades	- Se asignan recursos de forma eficiente para estar preparado ante posibles contingencias. - Existe un enfoque firme en la búsqueda de soluciones frente a posibles eventualidades. - Se fijan prioridades para abordar posibles conflictos y controversias de forma efectiva.	
	Posicionamiento de la organización	- La entidad tiene definida una postura clara respecto de la gestión del posicionamiento de la organización. - Se gestiona el posicionamiento de manera estratégica para proyectar una imagen favorable. - La gestión comunica de manera clara sus posturas y valores, y en	

		especial en tiempos de controversia o crisis.	
	Implementación de la estrategia	• Existe un enfoque sistemático con un planeamiento adecuado en caso de presentarse alguna controversia. • La estrategia cambia positivamente cuando va evolucionando un posible caso de controversia. • La entidad utiliza sus fortalezas para la gestión eficaz de la controversia.	
	Evaluación y control	• Existe un monitoreo constante cuando se presentan controversias. • Se percibe un enfoque integral que permite gestionar la controversia minimizando el impacto. • La gestión identifica la controversia de manera temprana para un manejo eficaz.	
Imagen Institucional	Funcional	• Se percibe que la gestión de la controversia es la más adecuada. • La entidad maneja de manera profesional la gestión de posibles controversias. • La entidad afronta de manera efectiva la controversia y los conflictos.	
	Social	• La entidad gestiona con responsabilidad y ética la administración de la controversia. • El accionar de los encargados de gestionar la controversia con responsabilidad social corporativa. • Se percibe que la entidad contribuye positivamente en la gestión de la controversia y conflictos.	
	Emocional	• Cuando se administra la controversia se proyecta confianza y respeto. • Se percibe actitudes positivas por parte de la población cuando se gestiona la controversia. • Al administrar la controversia se percibe una identificación general con la institución.	
	Identitaria	• Cuando se gestiona la controversia, es notorio que viene de la entidad. • Existen elementos visuales que identifican a la entidad realizando la	

		respectiva gestión, ante posibles conflictos. • Se perciben los valores organizacionales al momento de gestionar posibles conflictos.	
	Comunicativa	• La entidad desarrolla una comunicación eficaz al gestionar la controversia. • Los mensajes son claros, además de existir coherencia y transparencia comunicativa. • Los mensajes comunicacionales son efectivos y mitigan la controversia.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación puede clasificarse como un estudio descriptivo, centrado en dos variables basadas en el nivel de información recibido: Administración de la controversia pública e imagen institucional.

El estudio se clasifica dentro del enfoque de investigación cuantitativa debido a que se centra en cuestiones específicas, a la revisión de investigaciones anteriores, a la comprobación de hipótesis mediante diseños de investigación adecuados y al uso de la recopilación de datos para la mediación numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encuentra las variables: Administración de la controversia pública e imagen institucional. (Ávila, 2000)

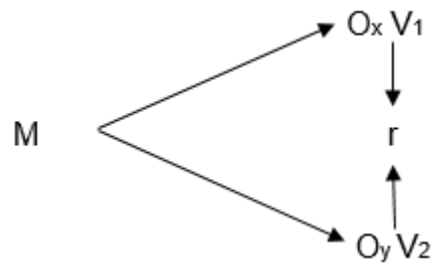
3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo correlacional.

Fue no experimental porque no se manipularon las variables en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación.

Ox = Variable 1: Administración de la controversia pública

Oy = Variable 2: Imagen institucional

r = Relación entre variables.

Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:

- Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
- Procesar o sistematizar la información o datos.
- Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
- Analizar e interpretar la información o datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo integrada por 120 trabajadores nombrados y 40 trabajadores CAS de la Municipalidad Provincial de Requena, que hacen un total de 160 trabajadores.

3.2.2. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se usó la siguiente fórmula:

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

Donde:

- n es el tamaño de la muestra
- N es el tamaño de la población (160 trabajadores).
- Z es el valor de la distribución normal correspondiente al nivel de confianza deseado (por ejemplo, 1.96 para un nivel de confianza de 95 %).
- p es la proporción esperada (si no se conoce, se suele utilizar 0.5).
- q es $1 - p$ (es decir la proporción complementaria).
- e es el margen de error deseado (por ejemplo, 0.05 para un 5 %)

Sustituyendo los valores:

- $N = 160$
- $Z = 1.96$ (para un nivel de confianza del 95%)
- $p = 0.5$
- $q = 0.5$
- $e = 0.05$

$$n = \frac{160 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (160 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

El tamaño de la muestra necesario, calculado con la fórmula para una población finita de 160 trabajadores, fue de 113 personas.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta en vista de que se observó el hecho en manera indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado en la recolección de datos fue el cuestionario el cual fue sometido a prueba de validez y confiabilidad previo a su aplicación.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Recojo de la información.
- Procesamiento de la información.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

Los datos se procesaron mecánicamente.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio ($\bar{x}$), porcentaje (%).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Variable (X): Administración de la controversia pública

Tabla No. 1

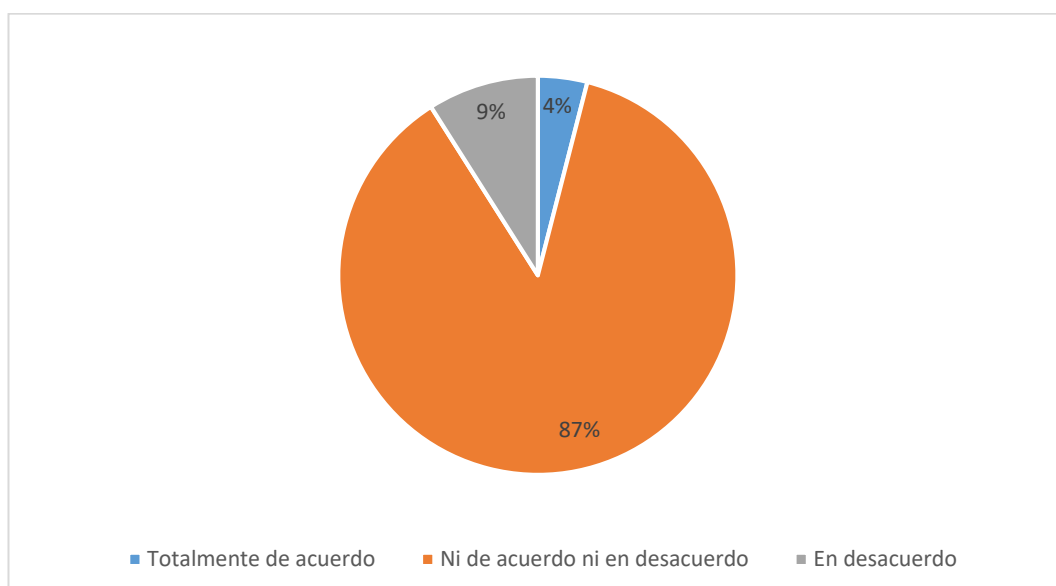
Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identificación de conflictos potenciales

Identificación de conflictos potenciales		<i>Totalmente de acuerdo (Bueno)</i> 100%-71%		<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular)</i> 70%-40%		<i>En desacuerdo (Deficiente)</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Los posibles conflictos potenciales se gestionan de manera anticipada.	6	5	98	87	9	8	113	100
2	Siempre se está al cuidado de identificar actitudes y tendencias de los públicos.	3	3	101	89	9	8	113	100
3	La gestión identifica temas emergentes o potenciales (políticos, sociales o legislativos), a fin de mitigarlos.	6	5	96	85	11	10	113	100
Promedio (x)		5	4	98	87	10	9	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 1

Evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identificación de conflictos potenciales



Interpretación

En la tabla N° 1 se observa la dimensión identificación de conflictos potenciales de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 98 (87 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión identificación de conflictos potenciales en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 10 (9 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión identificación de conflictos potenciales en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 5 (4 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión identificación de conflictos potenciales en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión identificación de conflictos potenciales en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 2

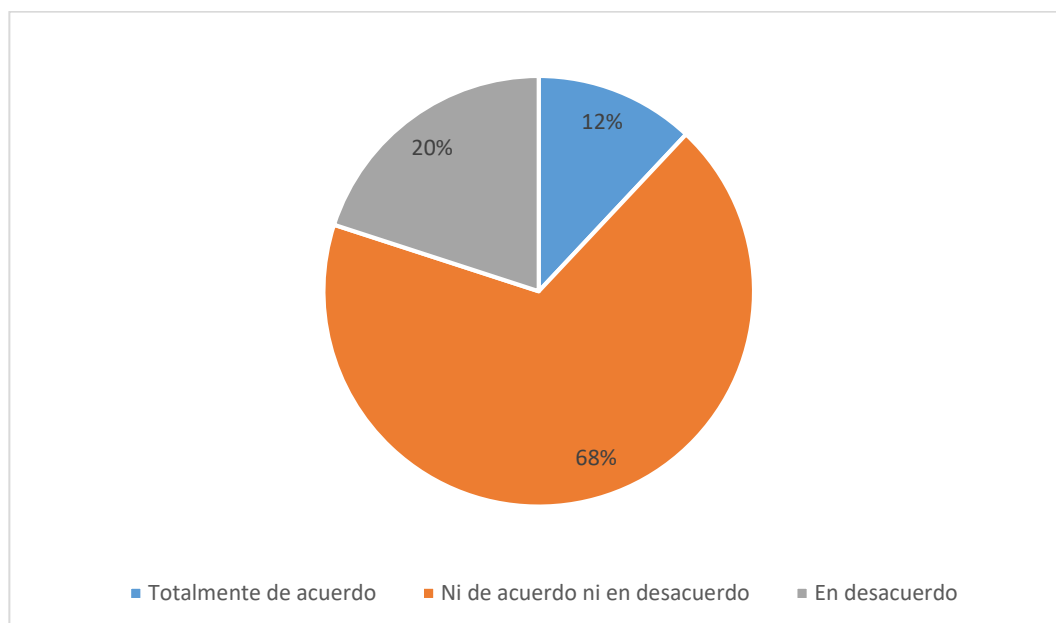
Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión fijación de
prioridades

Fijación de prioridades		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Se asignan recursos de forma eficiente para estar preparado ante posibles contingencias.	13	12	77	68	23	20	113	100
2	Existe un enfoque firme en la búsqueda de soluciones frente a posibles eventualidades.	15	13	72	64	26	23	113	100
3	Se fijan prioridades para abordar posibles conflictos y controversias de forma efectiva.	12	10	81	72	20	18	113	100
Promedio (x)		13	12	77	68	23	20	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 2

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión fijación de
prioridades



Interpretación

En la tabla N° 2 se observa la dimensión fijación de prioridades de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 77 (68 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión fijación de prioridades en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 23 (20 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión fijación de prioridades en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 13 (12 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión fijación de prioridades en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión fijación de prioridades en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 3

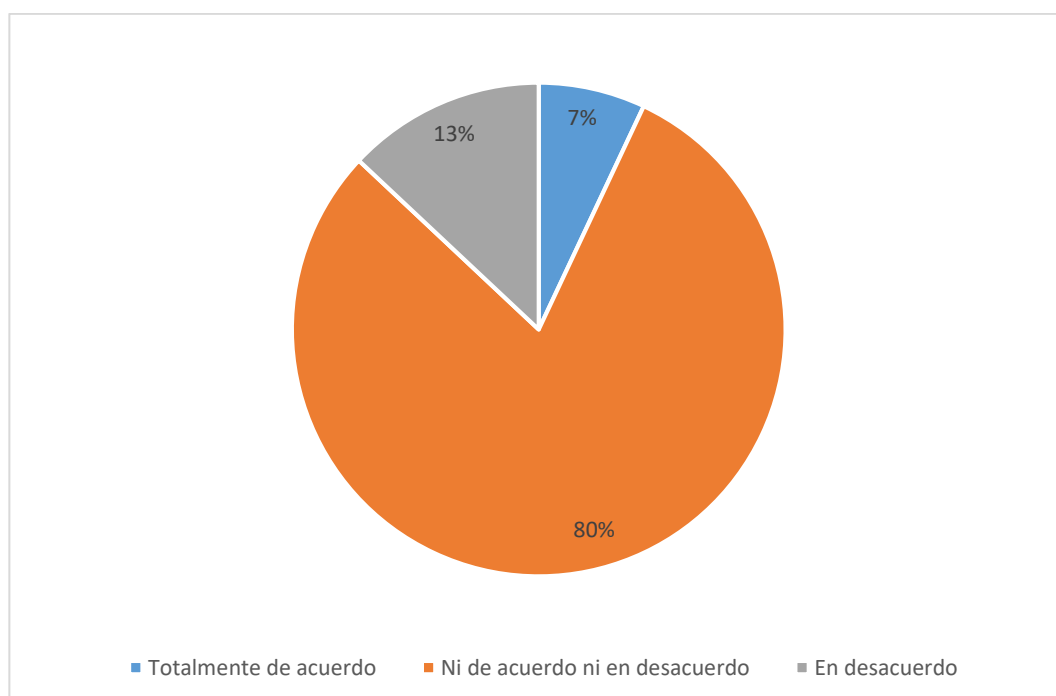
Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión posicionamiento
de la organización

Posicionamiento de la organización		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	La entidad tiene definida una postura clara respecto de la gestión del posicionamiento de la organización.	7	6	91	81	15	13	113	100
2	Se gestiona el posicionamiento de manera estratégica para proyectar una imagen favorable.	11	10	88	78	14	12	113	100
3	La gestión comunica de manera clara sus posturas y valores, y en especial en tiempos de controversia o crisis.	5	4	92	82	16	14	113	100
Promedio (x)		8	7	90	80	15	13	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 3

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión posicionamiento
de la organización



Interpretación

En la tabla N° 3 se observa la dimensión posicionamiento de la organización de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 90 (80 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión posicionamiento de la organización en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 15 (13 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión posicionamiento de la organización en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 8 (7 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión posicionamiento de la organización en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión posicionamiento de la organización en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 4

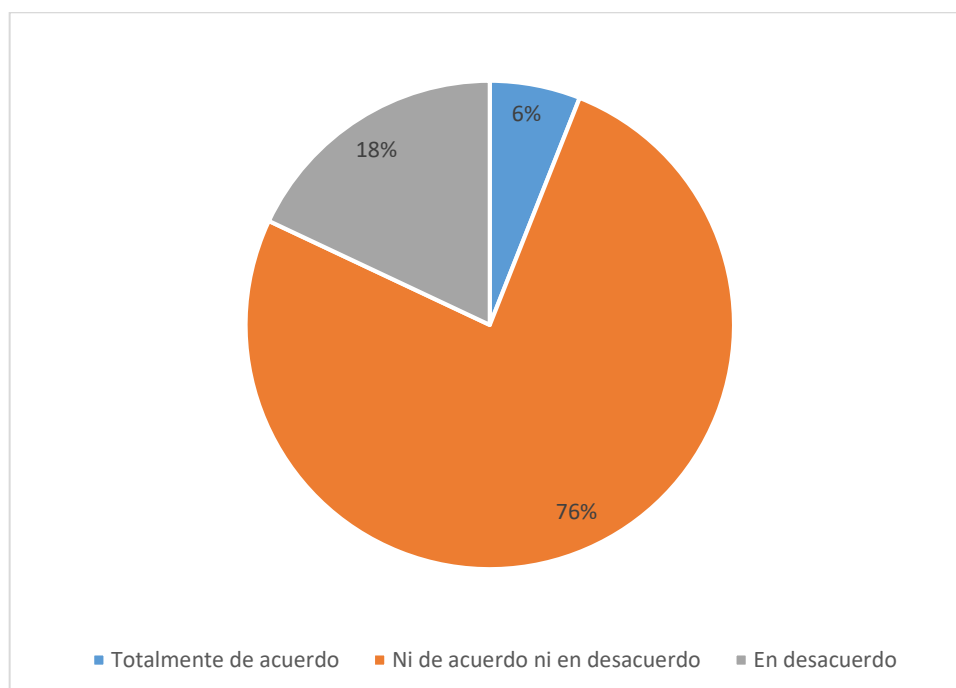
Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión implementación de
la estrategia

Implementación de la estrategia		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Existe un enfoque sistemático con un planeamiento adecuado en caso de presentarse alguna controversia.	5	4	87	77	21	19	113	100
2	La estrategia cambia positivamente cuando va evolucionando un posible caso de controversia.	4	3	89	79	20	18	113	100
3	La entidad utiliza sus fortalezas para la gestión eficaz de la controversia.	11	10	83	73	19	17	113	100
Promedio (x)		7	6	86	76	20	18	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 4

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión implementación de
la estrategia



Interpretación

En la tabla N° 4 se observa la dimensión implementación de la estrategia de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 86 (76 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión implementación de la estrategia en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 20 (18 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión implementación de la estrategia en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 7 (6 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión implementación de la estrategia en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión implementación de la estrategia en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 5

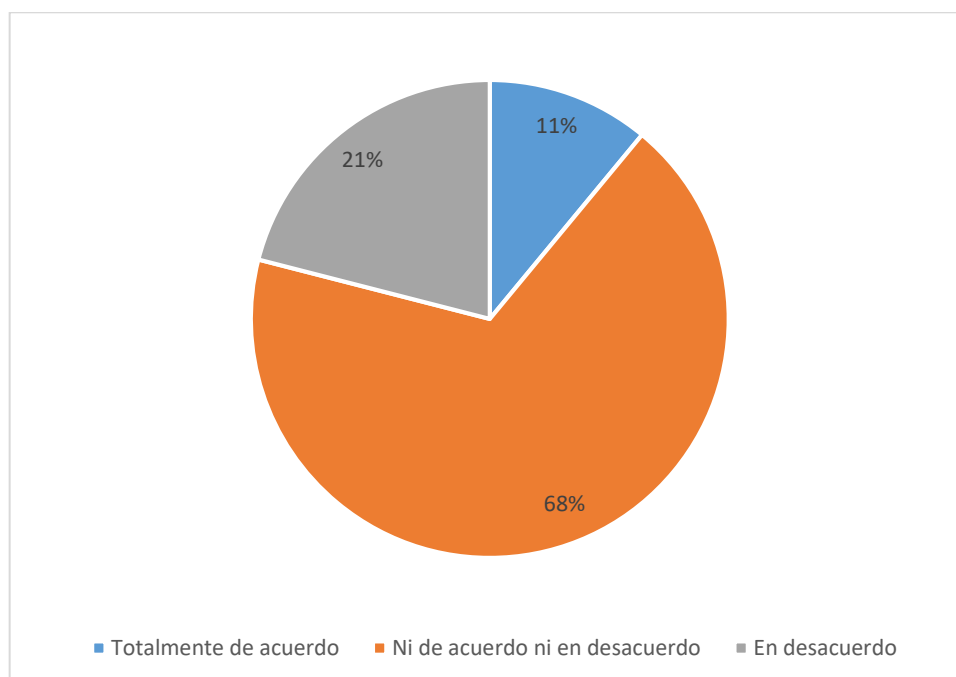
Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión evaluación y
control

Evaluación y control		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Existe un monitoreo constante cuando se presentan controversias.	10	9	82	72	21	19	113	100
2	Se percibe un enfoque integral que permite gestionar la controversia minimizando el impacto.	15	13	76	67	22	20	113	100
3	La gestión identifica la controversia de manera temprana para un manejo eficaz.	12	10	72	64	29	26	113	100
Promedio (x)		12	11	77	68	24	21	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 5

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión evaluación y
control



Interpretación

En la tabla N° 5 se observa la dimensión evaluación y control de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 77 (68 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión evaluación y control en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 24 (21 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión evaluación y control en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 12 (11 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión evaluación y control en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión evaluación y control en la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

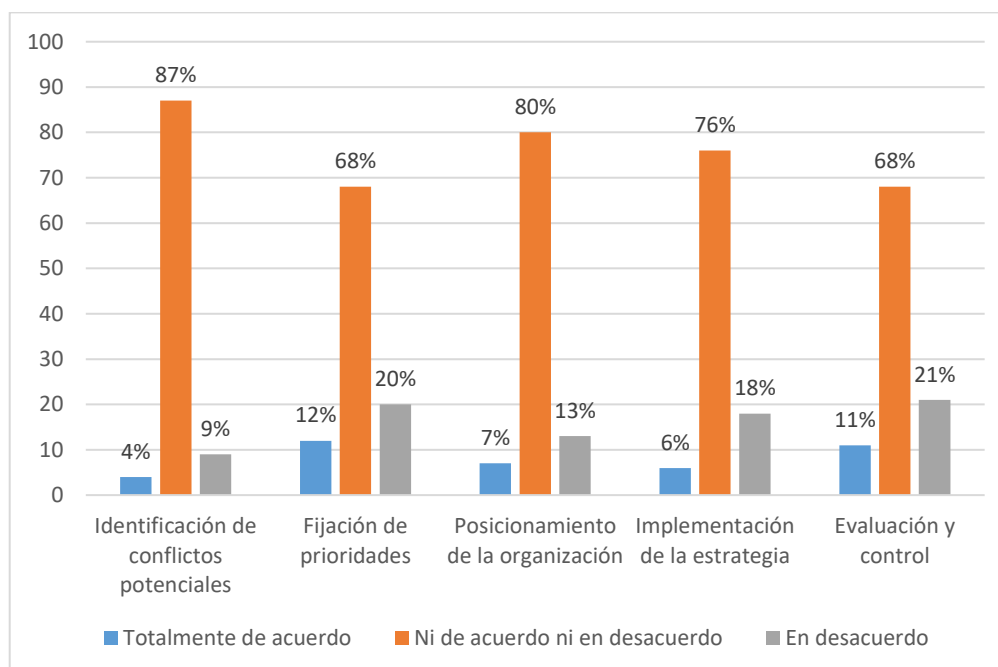
Tabla No. 6

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Identificación de conflictos potenciales	5	4	98	87	10	9	113	100
2	Fijación de prioridades	13	12	77	68	23	20	113	100
3	Posicionamiento de la organización	8	7	90	80	15	13	113	100
4	Implementación de la estrategia	7	6	86	76	20	18	113	100
5	Evaluación y control	12	11	77	68	24	21	113	100
Promedio (x)		9	8	86	76	18	16	113	100

Gráfico No. 6

Evaluación de la administración de la controversia pública en la
Municipalidad Provincial de Requena



Interpretación

En la tabla N° 6, se observa la evaluación de la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) 86 (76 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70-40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 18 (16 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 9 (8 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

4.1.2. Variable (Y): Imagen institucional

Tabla No. 7

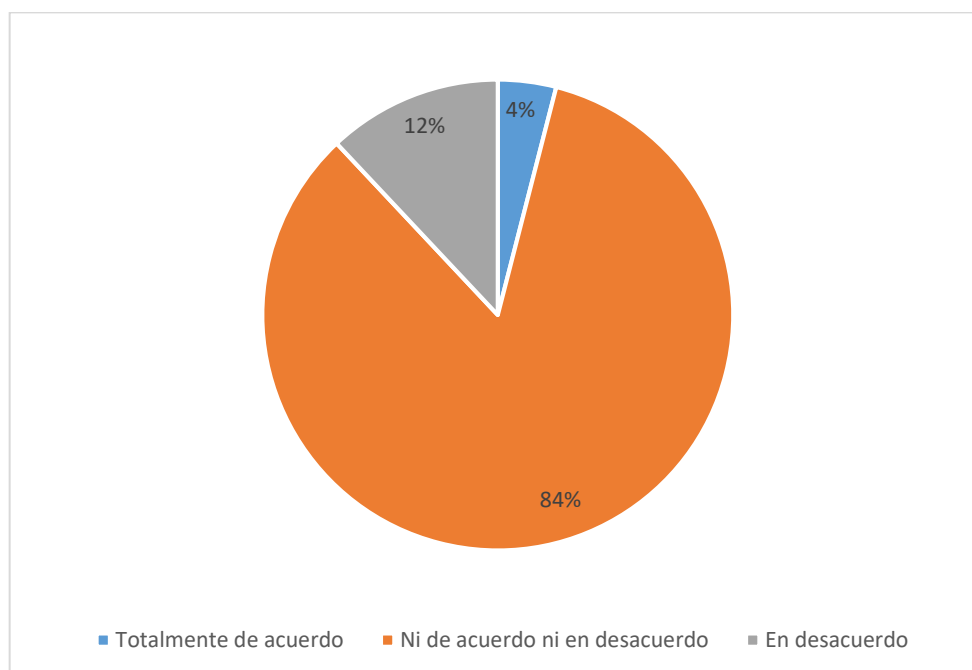
Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión funcional

Funcional		<i>Totalmente de acuerdo (Bueno)</i> 100%-71%		<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular)</i> 70%-40%		<i>En desacuerdo (Deficiente)</i> 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Se percibe que la gestión de la controversia es la más adecuada.	4	4	95	84	14	12	113	100
2	La entidad maneja de manera profesional la gestión de posibles controversias.	8	7	92	81	13	12	113	100
3	La entidad afronta de manera efectiva la controversia y los conflictos.	4	4	97	86	12	10	113	100
Promedio (x)		5	4	95	84	13	12	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 7

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión funcional



Interpretación

En la tabla N° 7 se observa la dimensión funcional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 95 (84 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión funcional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 13 (12 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión funcional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 5 (4 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión funcional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión funcional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 8

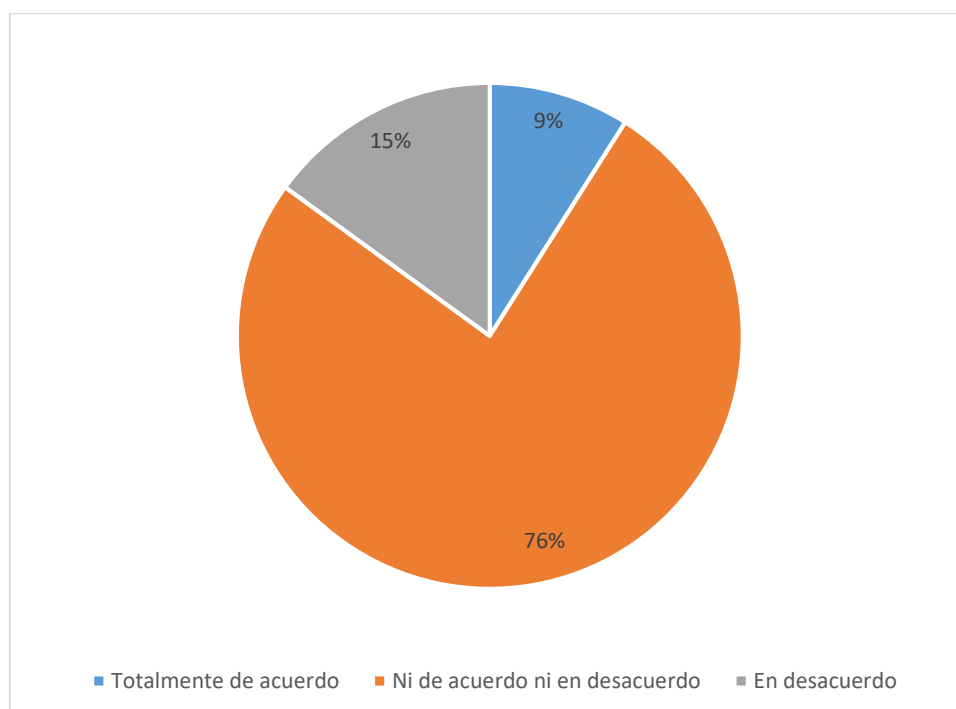
Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión social

Social		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	La entidad gestiona con responsabilidad y ética la administración de la controversia.	11	10	88	78	14	12	113	100
2	El accionar de los encargados de gestionar la controversia con responsabilidad social corporativa.	8	7	85	75	20	18	113	100
3	Se percibe que la entidad contribuye positivamente en la gestión de la controversia y conflictos.	13	12	84	74	16	14	113	100
Promedio (x)		10	9	86	76	17	15	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 8

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión social



Interpretación

En la tabla N° 8 se observa la dimensión social de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 86 (76 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión social de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 17 (15 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión social de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 10 (9 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión social de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión social de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 9

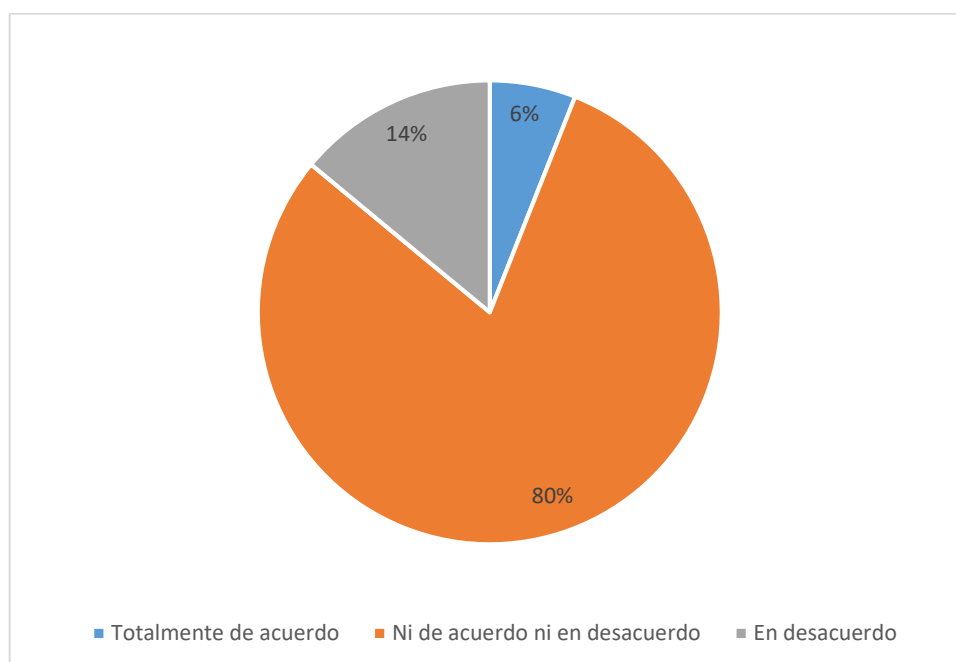
Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión emocional

Emocional		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Cuando se administra la controversia se proyecta confianza y respeto.	6	5.31	92	81.42	15	13.27	113	100
2	Se percibe actitudes positivas por parte de la población cuando se gestiona la controversia.	10	8.85	88	77.88	15	13.27	113	100
3	Al administrar la controversia se percibe una identificación general con la institución.	3	2.65	93	82.30	17	15.04	113	100
Promedio (x)		6	6	91	80	16	14	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 9

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión emocional



Interpretación

En la tabla N° 9 se observa la dimensión emocional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 91 (80 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión emocional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 16 (14 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión emocional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 6 (6 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión emocional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión emocional de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 10

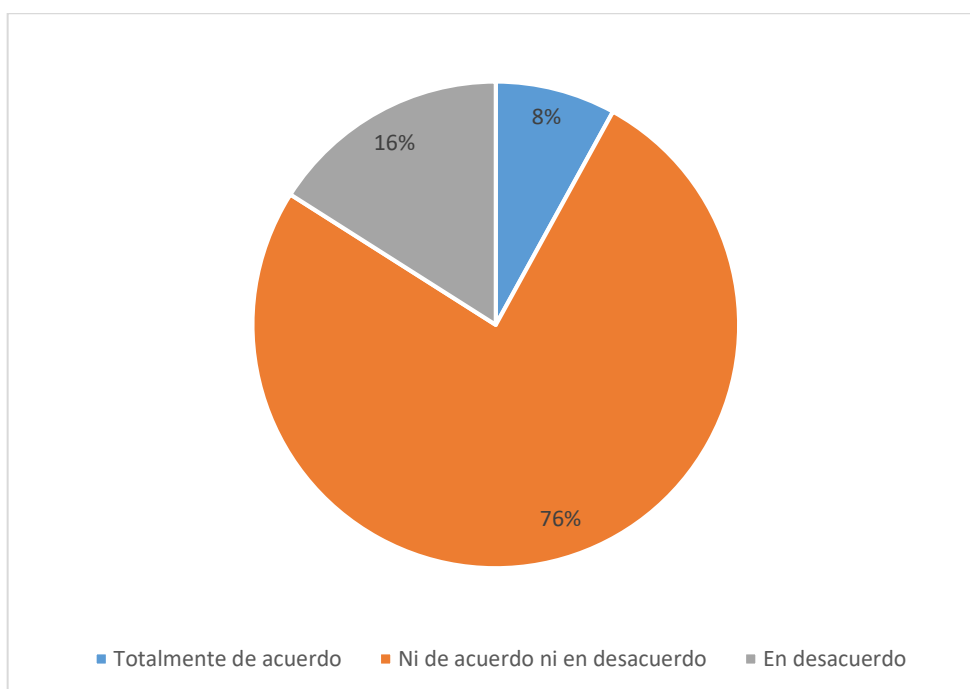
Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identitaria

Identitaria		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Cuando se gestiona la controversia, es notorio que viene de la entidad.	9	8	84	74	20	18	113	100
2	Existen elementos visuales que identifican a la entidad realizando la respectiva gestión, ante posibles conflictos.	7	6	88	78	18	16	113	100
3	Se perciben los valores organizacionales al momento de gestionar posibles conflictos.	12	11	86	76	15	13	113	100
Promedio (x)		9	8	86	76	18	16	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 10

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión identitaria



Interpretación

En la tabla N° 10 se observa la dimensión identitaria de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 86 (76 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión identitaria de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 18 (16 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión identitaria de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 9 (8 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión identitaria de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión identitaria de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Tabla No. 11

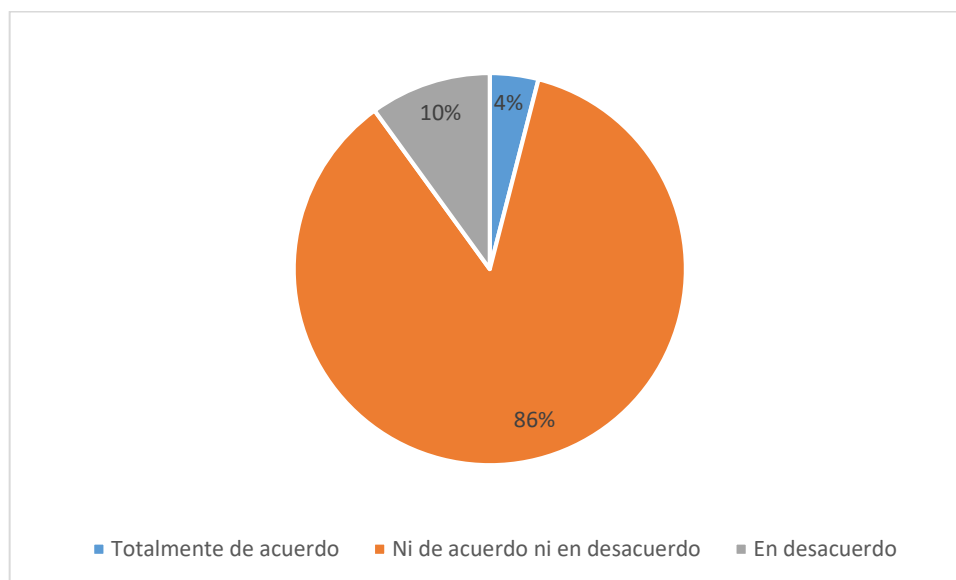
Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión comunicativa

Comunicativa		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	La entidad desarrolla una comunicación eficaz al gestionar la controversia.	6	5	97	86	10	9	113	100
2	Los mensajes son claros, además de existir coherencia y transparencia comunicativa.	4	3	99	88	10	9	113	100
3	Los mensajes comunicacionales son efectivos y mitigan la controversia.	5	4	96	85	12	11	113	100
Promedio (x)		5	4	97	86	11	10	113	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 11

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, en su dimensión comunicativa



Interpretación

En la tabla N° 11 se observa la dimensión comunicativa de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) 97 (86 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión comunicativa de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70 – 40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 11 (10 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión comunicativa de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 5 (4 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión comunicativa de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la dimensión comunicativa de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

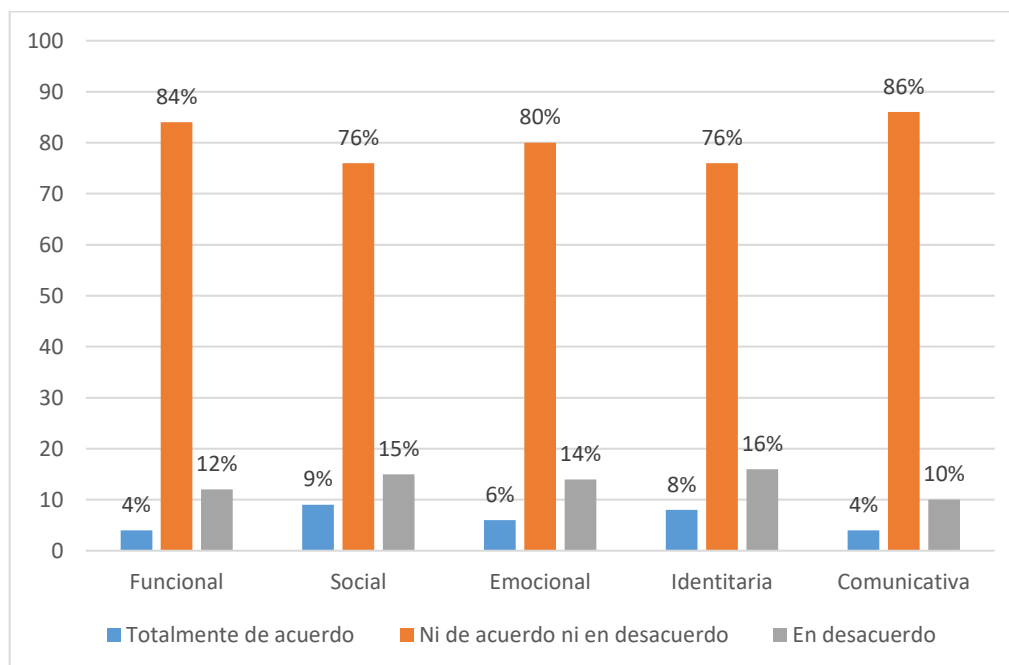
Tabla No. 12

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena

IMAGEN INSTITUCIONAL		Totalmente de acuerdo (Bueno) 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Regular) 70%-40%		En desacuerdo (Deficiente) 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Funcional	5	4	95	84	13	12	113	100
2	Social	10	9	86	76	17	15	113	100
3	Emocional	6	6	91	80	16	14	113	100
4	Identitaria	9	8	86	76	18	16	113	100
5	Comunicativa	5	4	97	86	11	10	113	100
Promedio (x)		7	6	91	81	15	13	113	100

Gráfico No. 12

Evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena



Interpretación

En la tabla N° 12, se observa la evaluación de la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) 91 (81 %) de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (70-40 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 15 (13 %) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo con la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (39 – 00 %).

Del promedio ($\bar{x}$) 7 (6 %) de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024 (100 – 71 %).

Concluyendo que la mayoría de los encuestados está estar ni de acuerdo ni en desacuerdo (70 – 40 %) con la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

4.2. Análisis inferencial

Tabla N° 13: Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad ^b							
Administración de la controversia pública		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Imagen Buena		,471	9	,000	,536	9	,000
Institucional Mala		,501	18	,000	,457	18	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. Imagen Institucional es constante cuando Administración de la controversia pública = Regular. Se ha omitido.

Tabla N°14: Prueba de hipótesis

Correlaciones			
		Administración de la controversia pública	Imagen Institucional
Administración de la controversia pública	Correlación de Pearson	1	,900**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	113	113
Imagen Institucional	Correlación de Pearson	,900**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	113	113

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

De acuerdo al análisis estadístico efectuado con el estadígrafo rho de Spearman se determina una relación positiva y significativa ($r = 0,900$, donde p es menor de 0,05) entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000, la misma que es menor de 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación significativa entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena.

Los resultados se representan en un 99% de intervalo de confianza.

Tabla N°15: Resumen del modelo y estimaciones del parámetro

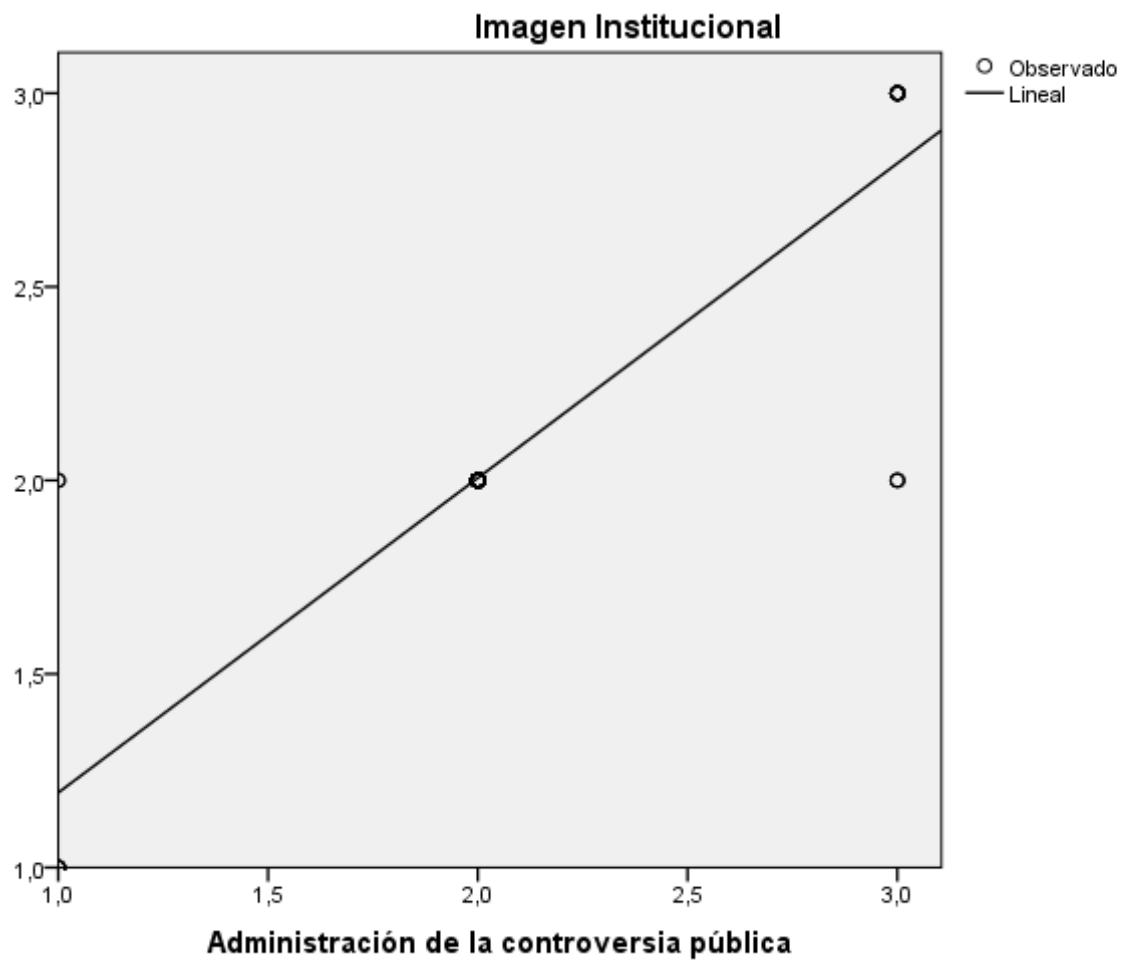
Resumen de modelo y estimaciones de parámetro

Variable dependiente: Imagen Institucional

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	,810	473,549	1	111	,000	,380	,813

La variable independiente es Administración de la controversia pública.

Gráfico N°13: Relación entre las variables



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Al desarrollar el análisis descriptivo de la variable estudiada: Administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, se halló que es regular, con un 86 %.

Al desarrollar el análisis descriptivo de la variable estudiada: Imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena se halló que es regular, con un 91 %.

Al interpretar los resultados de la presente investigación, se precisa que existe una estrecha relación entre las variables de estudio: Administración de la controversia pública e imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, relación que fue demostrada al utilizar la estadística de correlación de Spearman, cuyos hallazgos indican que existe una relación significativa fuerte de 0,900, en el nivel 0,000 (bilateral) con $p < 0.05$ rechazándose así la hipótesis nula, por lo se acepta la hipótesis alterna.

Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de **Sánchez y Arana (2024)** quienes concluyen que existe relación significativa entre la comunicación externa y la imagen corporativa en la Empresa Fumibox E.I.R,L., Iquitos, 2023. Asimismo, los resultados de la presente investigación coinciden con los resultados de **Díaz y Pinedo (2023)** quienes concluyeron que La imagen corporativa de Electro Oriente es percibida como baja por el 53,1% de sus consumidores internos, mientras que el 25% tiene una impresión favorable de la imagen de la institución. En cuanto a la reputación de Electro Oriente ante su público externo, se considera principalmente de nivel medio, con una puntuación del 41,9% en la encuesta. Sin embargo, el 34,1% de los encuestados califica de baja la reputación de la institución. Por otro lado, el 24% afirma que Electro Oriente tiene una reputación alta entre su base de usuarios y

clientes diversos. Asimismo, estos resultados también coinciden con los de **Ibarra (2022)** quien concluyó que La actual administración de la Municipalidad de Pueblo Libre tiene varias deficiencias en cuanto a las relaciones públicas y su responsabilidad principal de manejar las disputas públicas. Se ha observado que existe una deficiencia en la comprensión de la importancia de evaluar e identificar a las partes interesadas, y en especial en el contexto de un asunto público. De igual forma, esta investigación coincide con los resultados de **Arotoma y Flores (2021)** quienes concluyeron que la dimensión de la cultura corporativa relacionada con la imagen institucional está correlacionada con otras dimensiones asociadas a las funciones de comunicación corporativa, como la calidad y la integración de la información. Todas estas dimensiones influyen en el rendimiento de los trabajadores administrativos. Asimismo, esta investigación coincide con los resultados de **Cordero (2020)** quien concluyó que, el avance de la tecnología ha permitido reevaluar la importancia de la comunicación institucional. Permite analizar diversos contextos, incluidos los aspectos institucionales, políticos, mediáticos, comunicativos y sociales. Además, propone un modelo de comunicación basado en prácticas empresariales que puede adaptarse a las necesidades específicas de las instituciones públicas. En definitiva, contribuye al análisis y contemplación de la comunicación institucional pública dentro de una Organización Electoral. En ese mismo sentido, estos resultados también coinciden con los de **Matta (2020)** quien concluyó que, los empleados poseen una percepción de la reputación que se forja dentro de una organización abierta al cambio para mejorar la comunicación interna. Son receptivos a recibir información con una actitud positiva y están motivados por sus superiores para cumplir los objetivos de la institución. Esto ocurre en un entorno que experimenta menos casos de incertidumbre, desinformación y controversia.

5.2. Conclusiones

Conclusiones específicas

Es Regular: (70 – 40 %) administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, lo que quiere decir que se tendría que realizar las acciones correctivas necesarias para la mejora de la administración de la controversia pública y en específico en la identificación de conflictos potenciales, la fijación de prioridades, el posicionamiento de la organización, la implementación de la estrategia y la evaluación y control.

Es Regular: (70 – 40 %) la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, lo que quiere decir que se tendría que realizar las acciones correctivas necesarias para la mejora de la imagen institucional y en específico en los ámbitos funcional, social, emocional, identitaria y comunicativa.

Conclusión general

Se concluye que, la administración de la controversia pública y la imagen institucional se relacionan significativamente, tal como lo demuestra la contrastación de la hipótesis, en la cual se muestra una correlación significativa en el nivel de significancia 0,01 (bilateral) $0.000 < 0.05$ y Rho de Spearman = 0,900. Todo esto significa que existe una regular administración de la controversia pública, lo cual incide significativamente en la imagen institucional.

5.3. Recomendaciones

Recomendaciones específicas

- ✓ Es recomendable establecer mecanismos adecuados para la identificación de conflictos potenciales además de la acertada fijación de prioridades. Tales procesos permitirían mitigar y anticipar situaciones delicadas, lo cual incidiría de manera positiva en la percepción social y funcional de la municipalidad, para fortalecer sus capacidades de respuesta frente a situaciones de contingencia.
- ✓ Se recomienda la aplicación de sólidas estrategias en el posicionamiento de la municipalidad, de la mano con un adecuado sistema de evaluación y control, incidiría de forma directa en las dimensiones identitaria y emocional de la imagen institucional. De aquí se desprende, que una comunicación interna y externa racional, para resaltar los logros y valores institucionales, podría generar mayor identificación y confianza en la población.
- ✓ Se recomendaría la utilización de un enfoque integral en la administración de la controversia, que vaya desde la prevención hasta la evaluación constante, lo cual sería vital para la repotenciación de la dimensión comunicativa de la imagen de la organización. Desarrollar mejoras en la transparencia y en el diálogo con los pobladores, no solamente clarificaría a la gestión de la municipalidad, sino que también va a consolidar una imagen coherente y positiva, la cual impactaría positivamente en la credibilidad organizacional.

Recomendación general

Sería recomendable que la Municipalidad Provincial de Requena desarrolle y aplique un plan estratégico de manera integral para la administración de la controversia pública. El plan a aplicar, deberá estar

orientado a la mejora de los mecanismos de temprana identificación y priorización de los posibles conflictos, así como fortalecer el posicionamiento, la aplicación de estrategias, y los sistemas de evaluación y control. Al integrar estos elementos se podrá potenciar las dimensiones de la imagen institucional, para poder generar una percepción más consolidada y positiva ante la población.

Referencias bibliográficas

- Aaker, D. (2002). *Building Strong Brands*. The Free Press.
- Arotoma, J., & Flores, C. (2021). *La imagen institucional y las funciones de la comunicación corporativa en los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Martín de Porres*. Lima, 2021 [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad César Vallejo.
- Ávila, R. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación*. Concytec.
- Balmer, J., & Greyser, S. (2003). *Revealing the Corporation: Perspectives on Identity, Image, Reputation, Corporate Branding and Corporate Level Marketing* (1st Edition). Routledge Taylor & Francis Group.
- Bijit, P. (2019). *El Sistema Alternativo de Solución de Controversias en el Derecho de Acceso a la Información Pública (SARC), Visiones sobre su Legalidad y Pertinencia* [Tesis para Optar al Grado de Magister en Derecho con Menciones, Mención Derecho Público.]. Universidad de Chile.
- Calapaqui, J. (2019). *Análisis de la imagen institucional y su influencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo en el Año 2018* [Tesis para la obtención de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Español]. Universidad Técnica del Noret.
- Capriotti, P. (2008). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Editorial Ariel.
- Coombs, W. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. University of Central Florida.
- Cordero, R. (2020). *Repercusiones externas sobre la imagen institucional del Consejo Nacional Electoral durante el periodo comprendido de enero de 2015 a noviembre de 2017 a través de la comunicación institucional pública y los desafíos de la comunicación estratégica* [Tesis para obtener el título de maestría de Investigación en Comunicación y Opinión Pública]. Flacso Andes.

- Cornelissen, J. (2011). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice* (5th Edition). SAGE Publications Ltd.
- Cutlip, S., & Center, A. (2001). *Relaciones Públicas Eficaces*. Gestión 2000.
- Díaz, L., & Pinedo, M. (2023). *Imagen institucional y su relación con la reputación de la empresa electro oriente S.A. en la ciudad de Iquitos, año 2022* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Científica del Perú.
- Dowling, G. (1994). *Strategies for Developing the Corporate Brand*. Longman Cheshire.
- Favaro, D. (2017). *Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. Creas.
- Fombrun, C. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Harvard Business School Press.
- Fombrun, C. (2018). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image* (20th Anniversary Edition). Harvard Business School Press.
- Gregory, R., Geoffrey, H., & Gordon, R. (2000). *Social Psychological Approaches to Responsibility and Justice: The View Across Time and Space*. Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Hainsworth, B., & Meng, M. (1988). How corporations define issues management. *Public Relations Review*, 14(4), 18-30.
- Hatch, M., & Schultz, M. (2001). Are the strategic stars aligned for your corporate brand? *Harvard Business Review*, 79(2), 128-134.
- Heath, R. (2013). *Strategic Issues Management: Organizations and Public Policy Challenges*. SAGE Publications, Inc.
- Ibarra, G. (s. f.). *La administración de la controversia pública como función de las relaciones públicas de la Municipalidad del Pueblo Libre (Estado de Emergencia, 2020—2021)* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación]. USMP.
- Kingdon, J. (1984). *Agendas, alternatives, and public policies*. TBS The Book Service Ltd.
- Matta, J. (2020). *Administración de la controversia a través de relaciones públicas internas, relacionadas con estrategias de comunicación interna, para gestionar una reputación positiva en la Gerencia Regional de Salud en Lambayeque—Perú* [Tesis para obtener el

- Grado Académico de Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa]. Universidad César Vallejo.
- McGrath, G. (1998). *Issues management, Anticipation and influence*. International Association of Business Communicators.
- Mintzberg, (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.
- Podnar, K. (2015). *Corporate Communication* (1st ed.). Taylor and Francis.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Regester, M., & Larkin, J. (2008). *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations: A Casebook of Best Practice* (Third Edition). Jean Cussons Typesetting.
- Sánchez, D., & Arana, L. (2024). *Comunicación externa e imagen corporativa en la empresa Fumibox E.I.R.L. Iquitos, año 2023* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Científica del Perú.
- Solórzano, E., & Pérez, R. (1999). *Relaciones Públicas Superiores, una nueva pedagogía*. USMP.
- Solórzano, E., & Pirotte, A. (2006). *Diccionario de uso para Relaciones Públicas*. USMP.
- Van Riel, C., & Fombrun, C. (2007). *Essential of Corporate Communications*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Villafañe, J. (2000). *Imagen positiva: Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Pirámide.
- Xifra, J. (2010). *Relaciones públicas, empresa y sociedad: Una aproximación ética*. Editorial UOC.
- Yudkowsky, E. (2018). *How to Actually Change Your Mind (Rationality: From AI to Zombies)*. Machine Intelligence Research Institute.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Cuestionario

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo 04: Informe de validez y confiabilidad

Anexo 05: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo 06: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia
TÍTULO: “ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024”

Autores:
MIRIAN OLENKA HERNANDEZ ROJAS
BARBARA CRISTINA JAKERS AQUITUARI

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal: ¿Existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?	Objetivo General: Identificar la relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Objetivos específicos Analizar cómo se gestiona la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Analizar cómo se proyecta la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Determinar el nivel de relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad	Hipótesis General: Ha= Existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Ho= No existe relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Hipótesis Derivadas Es regular la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Es regular la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.	Administración de la controversia pública	Identificación de conflictos potenciales	• Los posibles conflictos potenciales se gestionan de manera anticipada. • Siempre se está al cuidado de identificar actitudes y tendencias de los públicos. • La gestión identifica temas emergentes o potenciales (políticos, sociales o legislativos), a fin de mitigarlos	Diseño de la Investigación: El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo La población estará integrada por 120 trabajadores nombrados y 40 trabajadores CAS de la Municipalidad Provincial de Requena, que hacen un total de 160 trabajadores. El tamaño de la muestra necesario, calculado con la fórmula para una población finita de 160 trabajadores, es de 113 personas.
Problemas Específicos ¿Cómo se gestiona la administración de la controversia pública en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?				Fijación de prioridades	• Se asignan recursos de forma eficiente para estar preparado ante posibles contingencias. • Existe un enfoque firme en la búsqueda de soluciones frente a posibles eventualidades. • Se fijan prioridades para abordar posibles conflictos y controversias de forma efectiva.	
				Posicionamiento de la organización	• La entidad tiene definida una postura clara respecto de la gestión del posicionamiento de la organización. • Se gestiona el posicionamiento de manera estratégica para proyectar una imagen favorable. • La gestión comunica de manera clara sus posturas y valores, y en especial en tiempos de controversia o crisis.	
				Implementación de la estrategia	• Existe un enfoque sistemático con un planeamiento adecuado en caso de presentarse alguna controversia. • La estrategia cambia positivamente cuando va evolucionando un posible caso de controversia. • La entidad utiliza sus fortalezas para la gestión eficaz de la controversia.	
				Evaluación y control	• Existe un monitoreo constante cuando se presentan controversias. • Se percibe un enfoque integral que permite gestionar la controversia minimizando el impacto.	

institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024?	Provincial de Requena, 2024.	Existe un alto nivel de relación entre la administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.			• La gestión identifica la controversia de manera temprana para un manejo eficaz.	
			Imagen institucional	Funcional	• Se percibe que la gestión de la controversia es la más adecuada. • La entidad maneja de manera profesional la gestión de posibles controversias. • La entidad afronta de manera efectiva la controversia y los conflictos.	
				Social	• La entidad gestiona con responsabilidad y ética la administración de la controversia. • El accionar de los encargados de gestionar la controversia con responsabilidad social corporativa. • Se percibe que la entidad contribuye positivamente en la gestión de la controversia y conflictos.	
				Emocional	• Cuando se administra la controversia se proyecta confianza y respeto. • Se percibe actitudes positivas por parte de la población cuando se gestiona la controversia. • Al administrar la controversia se percibe una identificación general con la institución.	
				Identitaria	• Cuando se gestiona la controversia, es notorio que viene de la entidad. • Existen elementos visuales que identifican a la entidad realizando la respectiva gestión, ante posibles conflictos. • Se perciben los valores organizacionales al momento de gestionar posibles conflictos.	
				Comunicativa	• La entidad desarrolla una comunicación eficaz al gestionar la controversia. • Los mensajes son claros, además de existir coherencia y transparencia comunicativa. • Los mensajes comunicacionales son efectivos y mitigan la controversia.	



**FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN
INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024**

ANEXO 03

Cuestionario

(Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Requena, Año 2024)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito identificar la relación de la administración de la controversia y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Gracias

I. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

II. Contenido.

Administración de la controversia pública		De acuerdo 100% – 70%.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 69% – 40%.	En desacuerdo 39% – 00%
1	Identificación de conflictos potenciales			
	1.1 Los posibles conflictos potenciales se gestionan de manera anticipada.			
	1.2 Siempre se está al cuidado de identificar actitudes y tendencias de los públicos.			
	1.3 La gestión identifica temas emergentes o potenciales (políticos, sociales o legislativos), a fin de mitigarlos.			
	($\bar{x}$)			
2	Fijación de prioridades			
	2.1 Se asignan recursos de forma eficiente para estar preparado ante posibles contingencias.			
	2.2 Existe un enfoque firme en la búsqueda de soluciones frente a posibles eventualidades.			
	2.3 Se fijan prioridades para abordar posibles conflictos y controversias de forma efectiva.			
	($\bar{x}$)			
3	Posicionamiento de la organización			
	3.1 La entidad tiene definida una postura clara respecto de la gestión del posicionamiento de la organización.			
	3.2 Se gestiona el posicionamiento de manera estratégica para proyectar una imagen favorable.			
	3.3 La gestión comunica de manera clara sus posturas y valores, y en especial en tiempos de controversia o crisis.			
	($\bar{x}$)			
	Implementación de la estrategia			
	4.1 Existe un enfoque sistemático con un planeamiento adecuado en caso de presentarse alguna controversia.			
	4.2 La estrategia cambia positivamente cuando va evolucionando un posible caso de controversia.			
	4.3 La entidad utiliza sus fortalezas para la gestión eficaz de la controversia.			
	($\bar{x}$)			
Evaluación y control				

	5.1	Existe un monitoreo constante cuando se presentan controversias.			
	5.2	Se percibe un enfoque integral que permite gestionar la controversia minimizando el impacto.			
	5.3	La gestión identifica la controversia de manera temprana para un manejo eficaz.			
		($\bar{x}$)			
Imagen Institucional					
	Funcional				
	1.1	Se percibe que la gestión de la controversia es la más adecuada.			
	1.2	La entidad maneja de manera profesional la gestión de posibles controversias.			
	1.3	La entidad afronta de manera efectiva la controversia y los conflictos.			
		($\bar{x}$)			
	Social				
	2.1	La entidad gestiona con responsabilidad y ética la administración de la controversia.			
	2.2	El accionar de los encargados de gestionar la controversia con responsabilidad social corporativa.			
	2.3	Se percibe que la entidad contribuye positivamente en la gestión de la controversia y conflictos.			
		($\bar{x}$)			
	Emocional				
	3.1	Cuando se administra la controversia se proyecta confianza y respeto.			
	3.2	Se percibe actitudes positivas por parte de la población cuando se gestiona la controversia.			
	3.3	Al administrar la controversia se percibe una identificación general con la institución.			
		($\bar{x}$)			
	Identitaria				
	4.1	Cuando se gestiona la controversia, es notorio que viene de la entidad.			
	4.2	Existen elementos visuales que identifican a la entidad realizando la respectiva gestión, ante posibles conflictos.			
	4.3	Se perciben los valores organizacionales al momento de gestionar posibles conflictos.			
		($\bar{x}$)			
	Comunicativa				
	5.1	La entidad desarrolla una comunicación eficaz al gestionar la controversia.			
	5.2	Los mensajes son claros, además de existir coherencia y transparencia comunicativa.			

	5.3	Los mensajes comunicacionales son efectivas y mitigan la controversia.			
		($\bar{x}$)			



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

Estimado Profesional:

Mag. Lena Margot Cecile Reátegui Tobler
Mag. Vanessa Sussan Roggeroni Cárdenas
Dr. Francisco Antonio Gallo Infantes

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad técnica - pedagógica, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Lena Margot Cecile REATEGUI TOBLER
1.2. Título Profesional : Licenciada (x) Ingeniera () Otro ()
1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
1.4. Título de la Investigación : ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024.
1.5. Nombre del instrumento : Validador de las Variables: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

1.6. Criterios de Aplicabilidad:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE (no válido, reformular)	0 - 20
REGULAR (no válido, modificar)	21 - 40
BUENA (válido, mejorar)	41 - 60
MUY BUENA (válido, mejorar)	61 - 80
EXCELENTE (válido, aplicar)	81 - 100

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 – 20					REGULAR 21 – 40					BUENA 41 – 60					MUY BUENA 61 – 80					EXCELENTE 81 – 100				
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																									
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																									
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																	80	85	90	95	100				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																									
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	80	85							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VTS)																			85						
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio																	80								
8. COHERENCIA	Entre Título (Problema, Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico, Operacionalización e Indicadores)																			85						
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																	80								
PROMEDIO DE VALORACIÓN																										

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 10 de agosto del 2024

D.N.I. Nº 05379262

Teléfono Nº 965 600 007

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Vanessa Susan ROGGERONI CÁRDENAS
1.7. Título Profesional : Licenciada (x) Ingeniera () Otro ()
1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
1.9. Título de la Investigación : ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REGUENA, 2024.
1.8. Nombre del Instrumento : Validador de las Variables: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

1.10. Criterios de Aplicabilidad:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE (No válido, reformular)	0 - 20
REGULAR (No válido, modificar)	21 - 40
BUENA (Válido, mejorar)	41 - 60
MUY BUENA (Válido, precisar)	61 - 80
EXCELENTE (Válido, aplicar)	81 - 100

VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 - 20					REGULAR 21 - 40					BUENA 41 - 60					MUY BUENA 61 - 80					EXCELENTE 81 - 100				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1. CLARIDAD	Ex formulado con lenguaje apropiado																									
2. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables																									
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																									
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																									
5. SUFFICIENCIA	Cumple los aspectos en cantidad y calidad																									
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (V.O.)																									
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto técnico científico y del tema de estudio																									
8. COHERENCIA	Entre: Título (Problema, Objetivo e Hipótesis) (Metodo, Teoría, Operacionalización e Indicadores)																									
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																									
PROMEDIO DE VALORACIÓN																										

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 10 de agosto del 2024

D.N.I. Nº 09628706

Teléfono Nº 959 515 786

Vanessa S Roggeroni Cárdenas
Vanessa S Roggeroni

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

IX. DATOS GENERALES

- 1.11. Asesorías y nombres del experto : Dr. Francisco Antonio GALLO INFANTES
1.12. Título Profesional : Licenciado (x) Ingeniero () Otro ()
1.13. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (x)
1.14. Título de la Investigación : ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024.
1.15. Nombre del instrumento : Validador de las Variables: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIAS PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

1.16. Criterios de Aplicabilidad:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE (no válido, reformular)	0 - 20
REGULAR (no válido, modificar)	21 - 40
BUENA (válido, mejorar)	41 - 60
MUY BUENA (válido, precisar)	61 - 80
EXCELENTE (válido, aplicar)	81 - 100

X. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	DEFICIENTE 00 - 20					REGULAR 21 - 40					BUENA 41 - 60					MUY BUENA 61 - 80					EXCELENTE 81 - 100				
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado																									
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables																									
3. ACTUALIDAD	Actualizado al avance de la ciencia y la tecnología																									
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																									
5. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																									
6. INTENCIONALIDAD	Actualizado para valorar los aspectos de estudio (VTD)																									
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio																									
8. COHERENCIA	Entre Título (Problema, Objetivos e Hipótesis) y Marco Teórico Operacionalización e Indicadores																									
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio																									
PROMEDIO DE VALORACIÓN																										

XI. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

XII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 10 de agosto del 2024

D.N.I. Nº 32904734

Teléfono Nº 991 674 272

Gallo

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2024.

Autores del instrumento: Mirian Olenka Hernandez Rojas
Barbara Cristina Jakers Aquituari

Nombre del instrumento motivo de evaluación: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Lena Margot Cecile Reátegui Tobler, Decana del Colegio de Periodistas Loreto.

ORCID: 0009-0003-1005-6163

Mag. Vanessa Sussan Roggeroni Cárdenas, docente universitaria.

ORCID: 0009-0003-4655-0163

Dr. Francisco Antonio Gallo Infantes, docente universitario.

ORCID: 0000-0002-4310-5238

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Mgr. Lena Margot Cecile Reátegui Tobler	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Mag. Vanessa Sussan Roggeroni Cárdenas	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Dr. Francisco Antonio Gallo Infantes	80	85	80	85	80	85	80	85	80
Promedio General	79.8								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
Deficiente	0 – 20
Regular	21 – 40
Buena	41 – 60
Muy Buena	61 – 80
Excelente	81 – 100

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 79.8 puntos, lo que significa que está en el rango de “Muy buena”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: Administración de la controversia pública e imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Autores del Instrumento: MIRIAN OLENKA HERNANDEZ ROJAS
BARBARA CRISTINA JAKERS AQUITUARI

Nombre del instrumento motivo de evaluación: ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL.

La confiabilidad para Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024	0.911	09

a. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Para la validación del cuestionario sobre ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA E IMAGEN INSTITUCIONAL., se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD NEGOCIOS

Dr. Tamer LÓPEZ MACEDO

Mirian Olenka Hernandez Rojas DNI: 71105041

Barbara Cristina Jakers Aquituari DNI: 76532319

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de nuestro trabajo de tesis titulado: Administración de la controversia pública y la imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

Para lo cual adjuntamos a la presente:

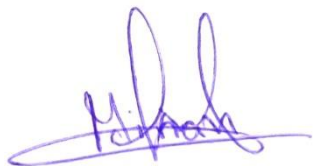
✓ Boleta de pago

✓ Cuatro (4) copias del Informe Final de Tesis:



Por tanto, pedimos a Ud. Acceder a nuestra solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 10 de agosto del 2024



Mirian Olenka Hernandez Rojas

DNI: 71105041



Barbara Cristina Jakers Aquituari

DNI: 76532319

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME FINAL DE
TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN

Dra. Claudet Cadillo López, docente de la Facultad de EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificada con
D.N.I. N° 05847173 me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis de:

MIRIAN OLENKA HERNANDEZ ROJAS DNI: 71105041

BARBARA CRISTINA JAKERS AQUITUARI DNI: 76532319

Cuyo título es: Administración de la controversia pública y la imagen institucional en
la Municipalidad Provincial de Requena, 2024.

San Juan Bautista, 10 de agosto del 2024



Dra. Claudet Cadillo López
D.N.I. 05847173
DOCENTE UCP – FEH