



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SECCIÓN DE POSGRADO

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA, COMO  
HERRAMIENTA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS, SOBRE EL  
ACCESO AL CRÉDITO FORMAL DEL SISTEMA FINANCIERO  
NACIONAL DE LA MYPE PRODUCTORA DE PRENDAS DE  
VESTIR DEL EMPORIO DE GAMARRA. AÑO 2016

PRESENTADA POR  
VANESSA JULISSA BANDA BELLMUNT

ASESOR  
ROBERTO VALDIVIA GAMBINI

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
RELACIONES PÚBLICAS

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
PSICOLOGÍA**

**SECCIÓN DE POSGRADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA, COMO  
HERRAMIENTA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS, SOBRE EL ACCESO AL  
CRÉDITO FORMAL DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL DE LA MYPE  
PRODUCTORA DE PRENDAS DE VESTIR DEL EMPORIO DE GAMARRA.  
AÑO 2016**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN RELACIONES PÚBLICAS**

**PRESENTADO POR  
LIC. VANESSA JULISSA BANDA BELLMUNT**

**ASESOR  
ROBERTO VALDIVIA GAMBINI  
Biólogo – Metodólogo**

**LIMA – PERÚ  
2019**

**Dedico el presente trabajo a mis amados  
padres Nicolás Banda y Adriana Bellmunt  
por su apoyo incondicional.**

**Agradezco, en primer lugar, a Dios por guiar mi camino, darme la fortaleza necesaria para continuar con esta investigación.**

**También a cada una de las personas e instituciones que, con su orientación y asesoría, contribuyeron a que pueda culminar con esta investigación.**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	1
Capítulo I. Marco Teórico	10
1.1 Antecedentes de la investigación	10
1.1.1 Tesis Antecedentes	10
1.2 Bases teóricas	23
1.2.1 Las Relaciones Públicas con el mundo financiero	23
1.2.2 La MYPE en el Perú	26
1.2.3 Administración de la Controversia Pública	33
1.2.3.1 Las disputas	45
1.2.3.1.1 Buena Voluntad	46
1.2.3.1.2 Mutuo Respeto	46
1.2.3.1.3 Diálogo Planificado	46
1.2.3.1.4 Conocimiento de los créditos	47
1.2.3.1.5 Tasas de interés	47
1.2.3.2 Comunicación fluida	47
1.2.3.2.1 Frecuencia de reuniones	47
1.2.3.2.2 Discusión como solución	48
1.3 Definición de términos básicos	48
Capítulo II. Hipótesis y Variables de la investigación	53
2.1 Formulación de la Hipótesis Principal e Hipótesis Derivadas	53
2.1.1 Hipótesis Principal	53
2.1.2 Hipótesis derivadas	53

2.2 Operacionalización de variables	54
Capítulo III. Metodología	55
3.1 Diseño metodológico	55
3.2 Diseño muestral	55
3.3 Técnicas de recolección de datos	58
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	77
3.5 Prueba de las Hipótesis Planteadas	77
Capítulo IV. Resultados	78
4.1 Trabajo de campo	78
4.2 Descripción de la muestra	81
4.3 Resultados obtenidos en el trabajo de campo para la prueba de hipótesis propuestas	99
Capítulo V. Discusión de resultados	102
Conclusiones	106
Recomendaciones	108
Fuentes de información	109
Anexos	114
Anexo n° 1. Cuestionario utilizado en el trabajo de campo para el análisis descriptivo, factorial y de confiabilidad	115
Anexo n° 2. Matriz de Consistencia	117
Anexo n° 3. Escala de medición de la administración de la controversia pública entre las MYPES y la BN	118
Anexo n° 4. Validación de los jueces	119

## Índice de Tablas y Gráficos

	Pág.
Tablas	
Tabla n° 1: Pertinencia al área	64
Tabla n° 2: Evaluación global del instrumento	65
Tabla n° 3: Cuestionario base para el Análisis Factorial y la Confiabilidad con sus resultados	66
Tabla n° 4: Matriz de correlaciones	67
Tabla n° 5: KMO y prueba de Bartlett	68
Tabla n° 6: Matrices anti-imagen	69
Tabla n° 7: Comunalidades	70
Tabla n° 8: Varianza total explicada	71
Tabla n° 9: Matriz Factorial	73
Tabla n° 10: Prueba de la bondad de ajuste	73
Tabla n° 11: Matriz de factores rotados	74
Tabla 12: Matriz de transformación de los factores	74
Tabla n° 13: Estadísticos de fiabilidad. Alfa de Cronbach	76
Tabla n° 14: Comparación de puntajes entre funcionarios de la MYPE y de la BN	79
Tabla n° 15: Cuestionario base para estadística descriptiva	81
Tabla n° 16: Estadísticas de tendencia central y de dispersión	82
Tabla n° 17: Edad en años	83
Tabla n° 18: Sexo	84
Tabla n° 19: Lugar de nacimiento	85
Tabla n° 20: Nivel máximo de instrucción	86
Tabla n° 21: Empresa en donde labora	87

Tabla n° 22: Cargo que desempeña	88
Tabla n° 23. Buena Voluntad	89
Tabla n° 24. Mutuo Respeto	90
Tabla n° 25. Frecuencia de Reuniones	92
Tabla n° 26. Diálogo Planificado	93
Tabla n° 27. Conocimiento acerca de los créditos (Microfinanzas)	95
Tabla n° 28. Tasas de Interés	96
Tabla n° 29. Discusiones como solución	97

## Gráficos

Gráfico n° 1: De sedimentación	72
Gráfico n° 2: De saturación en espacio factorial rotado	75
Gráfico n° 3: Puntajes de funcionarios de la MYPE y de la BN	80
Gráfico n° 4: Edad y su frecuencia	83
Gráfico n° 5: Sexo y su frecuencia	84
Gráfico n° 6: Lugar de nacimiento y frecuencia	85
Gráfico n° 7: Nivel máximo de instrucción	86
Gráfico n° 8: Empresa en donde labora	87
Gráfico n° 9: Cargos de los representantes	88
Gráfico n° 10: De la buena voluntad	89
Gráfico n° 11: Del mutuo respeto	91
Gráfico n° 12: De la frecuencia de reuniones	92
Gráfico n° 13: Del diálogo planificado	94
Gráfico n° 14: De conocimientos de créditos (Microfinanzas)	95
Gráfico n° 15: De las tasas de interés	96
Gráfico n° 16: De las discusiones como solución	98

## RESUMEN

La presente investigación cuyo título es “Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, sobre el acceso al crédito formal del Sistema Financiero Nacional de la MYPE productora de prendas de vestir del Emporio de Gamarra. Año 2016”, tuvo los siguientes objetivos: Objetivo General: Determinar si se utiliza la metodología de la administración de la controversia pública, como herramienta de las relaciones públicas, en los intercambios polémicos entre la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con la Banca Nacional (BN) en el año 2016 en la problemática de acceso al crédito formal de la micro y pequeña empresa; Objetivo específico 1: Determinar si se da el diálogo planificado o solamente disputas entre la MYPE y la BN en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE; Objetivo específico 2: Especificar si hay una comunicación fluida entre los representantes que polemizan sobre el acceso al crédito formal por parte de la MYPE.

Como diseño de la presente investigación se utilizó el diseño no experimental en su variedad transeccional. La muestra del estudio se obtuvo aplicando el muestreo intencional u opinático. Para la recopilación de datos se elaboró un cuestionario tipo Likert que fue validado por el análisis factorial.

Los resultados hallados indican que los intercambios polémicos entre la MYPE y la BN son ante todo disputas, sin intercambio apropiado y fluido de información, lo cual no conduce a solucionar la problemática en cuestión.

## **ABSTRACT**

This research which is titled as "Management of Public Controversy, as a tool for Public Relations, about the access to a formal Loan of the National Financial System of the MYPE clothing manufacturer company in the Emporium of Gamarra. Year 2016", had the following Goals: General Aim: To determine if its applied the methodology of the Management of Public Controversy (ACP) as a tool for Public Relations, in the controversial exchanges between a clothing manufacturer company (MYPE) that is localized in Gamarra, in "La Victoria" district, with the National Bank (BN) in the year 2016 on the problematic access to a formal credit loan for micro and small businesses; Specific Target. 1: To determine if would have existed a planned dialogue or just disputes between the MYPE and the BN about the access and granting to a formal loan of the MYPE; Specific Target. 2: Specify if there is a fluent communication between the respective representatives that polemicize on the access to a formal credit loan for the MYPE.

For this present investigation, the non-experimental transactional design was used as a design. The sample for this study was obtained by applying stratified appraise. For this recompilation of database, a validated Lyker-type questionnaire was developed.

The found results indicate that the polemic exchanges between the MYPE and the BN are primarily disputes, without a fluent and proper exchange of information. Which does not lead to solving this mentioned problem.

## INTRODUCCIÓN

La MYPE del Perú muestra diversas deficiencias que no le permiten un adecuado desarrollo según los resultados de la Encuesta nacional de Hogares (Enaho) en el año 2013 (INEI, 2015); entre tales deficiencias tenemos las siguientes:

- La mayoría de la MYPE (84.7%) son informales.
- Sus funcionarios carecen de formación en Cultura Organizacional pues son ante todo empíricos.
- Las pequeñas y microempresas no cuentan con maquinaria moderna para los productos que fabrican y por lo mismo no son de calidad ni competitivas.
- No tienen capacidad exportadora por su maquinaria obsoleta.
- Llevan una mala contabilidad, que no les permite tomar decisiones eficientes y oportunas.
- El 72% de la MYPE no cuentan con Registro de Ventas y de esta manera desconocen sus ingresos reales.

En relación con los problemas mencionados y, posiblemente, como causa de los mismos, se tienen que tener en cuenta los siguientes hechos:

- La tributación que debe hacer la MYPE no es real, es decir, no se adecua a sus características.
- Tiene un acceso muy limitado al crédito formal y cuando lo obtiene lo recibe en la modalidad de corto plazo, lo cual imposibilita que adquiera el activo fijo necesario para alcanzar una mejor competitividad de sus productos; además los intereses que tiene que pagar son bastante onerosos, superior al que pagan las empresas grandes (66% mayor).

En relación con el problema del acceso al crédito bancario por parte de la MYPE, la Banca Nacional (BN) arguye para justificar su posición lo siguiente:

- Este tipo empresarial por lo general no posee un historial crediticio y por lo tanto es difícil de evaluar.
- Sus representantes no disponen de conocimientos en finanzas.
- La MYPE no poseen garantías apropiadas para respaldar sus créditos pues su activo fijo es obsoleto en gran proporción, además sus locales en su mayor parte son alquilados e inadecuados en espacio y no constituyen respaldo alguno para los créditos que se les pueda otorgar.
- Todo lo descrito hace que cualquier crédito que se le otorgue sea de alto riesgo.
- Para contrarrestar en parte esta situación la BN se ve obligada a cobrarle intereses elevados por los créditos que recibe la MYPE y tiene que hacer provisiones en caso de que la micro y pequeña empresa no cumpla con los pagos correspondientes.
- Se le tiene que pedir garantía líquida por lo dicho líneas arriba sobre su activo fijo y aquí también hay dificultades pues no existen evaluaciones económico financieras aplicadas a la MYPE.
- Tiene una alta tasa de morosidad.

Por otra parte, expertos en finanzas de nuestro medio sostienen que los bancos nacionales no utilizan bien la técnica del microcrédito, que el cálculo de morosidad de la MYPE no es correcto y no es elevado, lo que les hace reservar provisiones en exceso que trae como consecuencia el alto costo financiero, tampoco tienen una perspectiva seria de la MYPE en el largo plazo y por eso solo le otorgan crédito a corto plazo y de esta forma se frena el desarrollo de este segmento empresarial de gran potencialidad

para nuestra economía (La MYPE representa el 42% del Producto Bruto Interno (PBI) y el 77% de la Población Económicamente Activa (PEA) (*La bancarización en el Perú y los nuevos retos del sistema financiero*, 2007) .

Por su parte Gina Medrano, subgerente de Promoción Empresarial de COFIDE afirma que:

(...) existe desinformación. Hay confusiones de todo tipo y esto es lo que hace que la MYPE en su mayor parte no se vuelva formal. Prueba de ello es que solo el trece por ciento de la MYPE participa en el sistema financiero mediante un crédito (Medrano, G., 2015).

Y la exministra de la producción, Gladys Tribeño, fustigó al sistema financiero por las altas tasas de interés que cobra a la MYPE; sin embargo, Gustavo Fernández, profesor de ESAN, en contraposición, sostiene que debido a la mayor competencia existe una tendencia a la baja en el costo del crédito para la MYPE (Tribeño, G. 2012)

Según lo expuesto hasta aquí es obvio que no existe una verdadera controversia entre la MYPE y la BN y todo se reduce a una disputa que no conduce a ninguna parte.

Causa de tal situación es que no hay relaciones estables entre las instituciones del sistema financiero nacional y la MYPE en relación a diversos servicios financieros, en otros términos, no se da la Bancarización, es decir, no existe un control formal de las operaciones financieras empresariales. Además, no se tiene un diálogo planificado mediante el cual las partes en disputa se expresen libremente con claridad y precisión y respetando siempre al oponente, esto ocurre porque las relaciones públicas no se han hecho presentes en este intercambio polémico.

En agosto de 2015 la cartera de créditos para la MYPE otorgada por el sistema financiero le pertenece en un 68% a bancos y financieras y en 32% a microfinancieras, tales como, las Cajas Municipales, Cajas de Crédito Rurales y Edpymes (Asbanc, 2015).

La Asociación de Bancos (Asbanc) por su parte afirma que la cartera de créditos a la MYPE, respecto al total del sistema financiero nacional pasó de 17.9% en el año 2012 a 12.8% en agosto de 2015. Asbanc añade que la calidad de la cartera de los préstamos se ha desmejorado y la morosidad del segmento MYPE ha crecido debido a que la MYPE está percibiendo menores ingresos lo que afecta su capacidad de pago de deudas en comparación con otros segmentos empresariales (Asbanc, 2015).

Solo el 27% de la MYPE tiene acceso al sistema financiero. Según Asbanc, la MYPE concentra más del 99% de las empresas productivas en el Perú, dando ocupación al 86% de la PEA del sector privado y el representa el 45% de la producción nacional. Teniendo en cuenta estos indicadores se debe procurar dar un mayor acceso al crédito bancario a este segmento empresarial y es por esta razón que se está incrementando el downscaling, significando este término que los grandes bancos dan préstamos a los microempresarios.

Bajo el contexto indicado es obvio que en la oposición entre la BN y la MYPE no se utiliza la metodología de la Administración de la Controversia Pública (ACP), herramienta de las Relaciones Públicas; surge, pues, la necesidad de recurrir a esta herramienta que consiste en el “(...) esfuerzo sostenido para compatibilizar los intereses de las organizaciones con los intereses de los públicos para encontrar legítimos puntos de coincidencias que permita lograr acuerdos” (Solórzano, 2007, p. 51).

Por otro lado, el papel del relacionista público en cualquier tipo de desacuerdo es el de administrar la controversia mediante su rol de asesor que consiste en aconsejar y

sugerir medios de acción, programas y alternativas de solución para resolverlos fomentando los intercambios polémicos que conduzcan al diálogo auténtico y que culmine en negociaciones y acuerdos. Tal asesoría se realiza tratando de acercar las ideas contrarias e informando de las posibles pautas de solución en detalle, de tal forma que, utilizando el método dialéctico y sus leyes de tesis y antítesis en conflicto, lleguen a superarse en una síntesis, en la cual no se desechan totalmente los puntos opuestos, sino que se los mantiene, pero en un estado superior y esto es casualmente lo que logra el acuerdo.

Para efectos del presente estudio, se investiga el tipo de intercambio polémico entre la Banca Nacional (BN) y la MYPE que fabrica prendas de vestir en la zona de Gamarra del distrito de La Victoria, así como también la disposición de ambos tipos de organizaciones al diálogo planificado para solucionar el problema de acceso de la MYPE al crédito bancario.

El problema de la presente investigación se puede enunciar con la siguiente pregunta:

¿Se utiliza la metodología de la administración de la controversia pública en los intercambios polémicos ocurridos en el año 2016 entre los representantes de la MYPE productora de prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con los representantes de la BN sobre el acceso al crédito formal de la MYPE?

Los problemas específicos de la investigación y que se derivan del problema antes enunciado son:

¿Se da el diálogo planificado o solamente disputas durante las polémicas entre la MYPE y la BN en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE?

¿Existe comunicación fluida entre los representantes de la MYPE y BN que polemizan sobre el acceso al crédito formal de la MYPE?

Para la presente investigación se propusieron los siguientes objetivos:

#### Objetivo General

Determinar si se utiliza la metodología de la Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, en los intercambios polémicos entre la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con la Banca Nacional (BN) en el año 2016 en la problemática de acceso al crédito formal de la MYPE.

#### Objetivos Específicos

Nº1. Determinar si se da el diálogo planificado o solamente disputas entre la MYPE y la Banca Nacional en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE.

Nº2. Especificar si hay una comunicación fluida entre los representantes que polemizan sobre el acceso al crédito formal por parte de la MYPE.

La Hipótesis Principal de esta investigación es:

En la polémica entre la Banca Nacional y la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, en el año 2016, no se utilizó la metodología de la Administración de la Controversia Pública para resolver el problema de acceso al crédito bancario por parte de la MYPE.

En tanto a sus aspectos metodológicos, en la presente investigación se empleó el diseño no experimental porque no se manipularon las variables implicadas en el estudio y también el diseño no experimental transeccional pues se realizaron observaciones en

un único año (2016).

La población de la presente investigación estuvo conformada por las empresas en conflicto en referencia al acceso al crédito formal por parte de la MYPE que fabrican prendas de vestir, ubicadas en Lima, específicamente en la zona de Gamarra distrito de La Victoria y por entidades del Sistema Financiero Nacional que otorgan crédito a las MYPES y se ubican en Lima metropolitana; de esta población estratificada se extrajeron en forma intencional, según criterios lógicos, diez unidades de análisis (cinco MYPES y cinco entidades del Sistema Financiero Nacional), a esta muestra se le aplicó el cuestionario tipo Likert (Ver Anexo) elaborado por la maestranda para conocer sus actitudes con respecto al citado problema de acceso al crédito formal por parte de la MYPE.

Con respecto a la importancia de la investigación la misma lo es porque difunde una herramienta de gran valor para las Relaciones Públicas (RRPP), esto es, la Administración de la Controversia Pública, como un medio eficaz para resolver conflictos entre las organizaciones y sus públicos. En el presente estudio, además, se averigua la posibilidad de utilizar dicha herramienta en la MYPE, cosa que no se ha hecho en nuestro país y lo cual constituye un nuevo conocimiento, un nuevo campo de acción para nuestra profesión y, por lo tanto, un aporte de la maestranda, ejecutora del presente estudio exploratorio.

Por otro lado, la maestranda también se beneficia con la ejecución del estudio pues adquiere un mayor conocimiento y experiencia en la utilización y aplicación de la Administración de la Controversia Pública específicamente para este giro de empresas sui generis.

En tanto a la viabilidad de la investigación, la maestranda contó con los recursos

materiales, financieros y de tiempo para llevar a buen término el presente estudio.

En relación a la estructura de la presente tesis, la misma consta de una introducción, cinco capítulos, conclusiones, recomendaciones y anexos. Dicha estructura se visualiza en el índice capitular ubicado en las páginas preliminares.

A continuación, se presenta un resumen de los capítulos que se incluyen en la presente investigación.

En el Capítulo I, Marco Teórico, se presentan los Antecedentes de la Investigación, sección en que se describen brevemente tres tesis extranjeras y tres tesis nacionales no relacionadas directamente con el tema de la presente investigación. Luego se desarrollan las bases teóricas (generalizaciones empíricas) del estudio, que comprende la participación de las Relaciones Públicas en el mundo financiero, asunto de suma importancia de la presente investigación teniendo en cuenta la intervención de la Banca Nacional en la controversia con la MYPE con respecto al acceso de este último tipo de empresas al crédito formal. Enseguida se trata de la MYPE en el Perú, de sus contribuciones para la economía nacional y de sus problemas financieros. Posteriormente se enfoca el asunto central de este estudio, es decir, de la Administración de la Controversia Pública, de ésta se presenta sus orígenes, funciones, objetivo y su taxonomía. En este mismo capítulo se trata de la construcción de relaciones, del método tópico dialéctico, así como de la pedagogía del consenso. Este capítulo termina con la definición de términos básicos claves para el mejor entendimiento del capítulo en cuestión.

El Capítulo II, Hipótesis y Variables de la Investigación, muestra los enunciados de las hipótesis y describe a las variables del presente estudio.

El Capítulo III, Metodología, presenta el diseño metodológico utilizado y que es el

no experimental, transeccional; el diseño muestral que se caracterizó por ser opinático o intencional. La técnica empleada para la recolección de datos utilizó un cuestionario tipo Likert. Este cuestionario, previa prueba piloto y calificación de jueces, fue probado en su validez y de confiabilidad con resultados positivos, es decir, nuestro cuestionario es válido y confiable. Termina este capítulo con la descripción de la muestra seleccionada mediante tablas y gráficos y con el método de prueba de hipótesis.

En el Capítulo IV, Resultados, se presenta en primer lugar la descripción de cómo fue el trabajo de campo, enseguida se hace un análisis cuantitativo y gráfico de los puntajes logrados por los representantes de la MYPE en comparación con los puntajes de los representantes de la banca, demostrándose similitud en sus actitudes hacia las preguntas del cuestionario. Luego se presentan los resultados de la prueba de las hipótesis propuestas y en donde se aprecia que la Hipótesis Principal y sus derivadas se comprueban.

El Capítulo V, Discusión de Resultados, explica analíticamente las posibles contribuciones y la característica sui generis del presente estudio. Se pone énfasis en señalar que no se constata la presencia de la Administración de la Controversia Pública en los intercambios polémicos entre los públicos enfrentados y se anticipa de que con la pedagogía del consenso y con la construcción de relaciones estables se pueden lograr avances significativos en este tema tan intrincado.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

No se encontraron tesis u otras investigaciones que traten en forma directa del tema asunto del presente trabajo; por esta razón la presente investigación es de tipo exploratorio, es decir, que el asunto a estudiar o no ha sido tratado o lo ha sido en muy pequeña escala (Hernández, Fernández & Baptista, 1996) y lo que se pretende en esta investigación es sentar un precedente para la realización de otros trabajos más exhaustivos y detallados, sin que esto quiera decir que en el presente estudio no se hayan agotado los esfuerzos para hacerla precisa y científica.

Se han localizado tres tesis nacionales y tres extranjeras que tratan parcialmente el presente tema de estudio y que servirán de antecedentes; como lo será también la situación de las MYPES en nuestro medio, enfatizando su problema de acceso al crédito formal.

#### 1.1.1 Tesis Nacionales

a) La tesis de maestría de Elías (2014), cuyo título es: Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Social y Lucha contra la Pobreza de la Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo, mayo-junio 2014.

El **objetivo principal** de la investigación afirma lo siguiente: “Conocer de qué manera la Comunicación Interna se relaciona con la Administración de la Controversia Pública en los colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Social y Lucha contra la Pobreza de la Municipalidad distrital de Villa María del

Triunfo durante el periodo mayo- junio 2014”.

### **Diseño de investigación:**

Con la finalidad de dar respuesta a los problemas de investigación planteados y contrastar las hipótesis de investigación formuladas se seleccionó el diseño **no experimental**. Porque se realiza sin manipular deliberadamente ninguna de las variables que participan, dado que los efectos generados entre ellas, existen. Es decir, trata de observar el problema tal como se da en la realidad, para después comprobarse. Se utiliza el **corte transversal** pues se aplica el instrumento en una sola ocasión.

En tanto a la **muestra**, para la selección de las unidades de análisis se utiliza la **técnica de muestreo no probabilístico**. La muestra se conformó con 30 unidades de análisis, es decir, 30 colaboradores de la Gerencia de Desarrollo Social y Lucha contra la Pobreza de la Municipalidad distrital de Villa María del Triunfo.

Entre los **resultados** más importantes se pueden señalar los siguientes: a) Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable comunicación interna se relaciona con la variable administración de la controversia pública y b) Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la comunicación bidireccional se relaciona con el entendimiento mutuo.

**b)** La tesis doctoral de Valdez (2014), cuyo título es: Función relacional, comunicacional y sinérgica de las Relaciones Públicas en las organizaciones públicas y privadas del Perú.

Esta tesis presentó tres **objetivos generales** que son los siguientes:

Objetivo General 1: Comparar la función relacional que utilizan los responsables de relaciones públicas de las organizaciones públicas y privadas del Perú.

Objetivo General 2: Comparar la función comunicacional de los responsables de relaciones públicas en las organizaciones públicas y privadas del Perú.

Objetivo General 3: Comparar la función sinérgica que ejercen los responsables de relaciones públicas de las organizaciones públicas y privadas del Perú.

### **Diseño Muestral**

La población correspondiente a esta investigación es de 385 relacionistas públicos de organizaciones públicas y privadas según el Colegio Profesional de Relacionistas Públicos del Perú.

### **Diseño Metodológico**

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo y es exploratoria no experimental pues no se manipulan variables, es descriptiva y comparativa porque se busca comparar variables entre grupos y es de modalidad intracultural ya que se analizará en diferentes regiones del Perú.

Por ser exploratoria la investigación no tiene hipótesis. Como se sabe, las investigaciones con hipótesis se fundamentan en sólidas bases teóricas y antecedentes de la investigación, lo que permite al estudioso

hacer conjeturas sobre futuros hallazgos.

## **Muestra**

La selección de los elementos muestrales no utilizó ningún procedimiento matemático, o sea, cada elemento de la muestra fue seleccionado en forma intencionada a criterio del investigador, criterio opinático, respetando así el muestreo no probabilístico o subjetivo.

Se aplicaron 20 encuestas:

- a) Organizaciones públicas (cinco organizaciones de Lima y cinco organizaciones de provincias).
- b) Organizaciones privadas (cinco organizaciones de Lima y cinco organizaciones de provincias).

En la sección **Resultados** de la tesis doctoral que se está comentando se muestran los que se refieren a la función relacional y a sus subfunciones de relaciones humanas, relaciones de poder y proceso de administración de la controversia pública; los que se relacionan con la función comunicacional y a sus subfunciones de mensaje unidireccional sobredimensionado, mensaje unidireccional racional, rol bidireccional sobredimensionado, no direccional racional, uso de medios tradicionales y uso de medios online. En cuanto a la función sinérgica, se presentan resultados de sus subfunciones rol estratégico de relaciones públicas y rol gerencial de relaciones públicas.

Al realizar la comparación de esas funciones y subfunciones entre las organizaciones públicas y privadas, las segundas siempre obtuvieron una

mejor calificación o nivel, especialmente las organizaciones privadas situadas en Lima. Por ejemplo, en la subfunción proceso de administración de la controversia pública, se encontró que las organizaciones privadas de Lima registran un nivel alto de gestión de Administración de la Controversia Pública, mientras que las organizaciones privadas de provincias muestran un nivel moderado y las organizaciones públicas de Lima y provincias registran un nivel bajo.

De tal resultado se infiere que las oficinas de Relaciones Públicas de las organizaciones privadas ubicadas Lima recrean el escenario, es decir, promueven el intercambio de ideas controvertidas entre los públicos de la organización; son intermediarios, o sea, apuestan por el diálogo; y previenen el conflicto y la crisis administrando la controversia partiendo de cada punto de vista de los grupos en contradicción.

Nuevamente observamos, dice Valdez, que las oficinas de relaciones públicas de las organizaciones públicas de Lima y de provincias prácticamente no administran la controversia debido a que el rol que cumplen es por lo general mediático.

c) La tesis de Valverde (2014), cuyo título es: Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco. En esta investigación se propuso un objetivo general y sus respectivos objetivos específicos:

Objetivo General: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco-Lima, 2014.

Objetivos Específicos:

1. Determinar el clima organizacional que prevalece en Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco-Lima, 2014.
2. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración, Surco-Lima, 2014.
3. Relacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco-Lima, 2014.

### **Metodología**

Se utilizó el diseño no experimental-transeccional.

La muestra conformada por 147 trabajadores de Financiera Confianza se obtuvo a partir de una población total de la financiera de 247 empleados entre gerentes, funcionarios, empleados, practicantes.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta por medio de un cuestionario, estructurado en una serie de cuarenta preguntas calificadas mediante una escala de Likert de cinco puntos u opciones.

Para el análisis de datos se utilizaron tablas y gráficos, así mismo se realizó una interpretación según la escala de Likert para una mayor comprensión de los resultados.

### **Resultados**

De acuerdo con los resultados se concluye que el clima organizacional tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral del personal de

Financiera Confianza, Agencia de administración Especial, Surco-Lima. Este resultado se obtuvo después de analizar ciertos indicadores que afectan el clima organizacional y luego de determinar que el personal de la empresa presenta en general una actitud medianamente favorable hacia ellos; lo que favorece el clima organizacional de la empresa y en consecuencia les permite a los trabajadores estar satisfechos laboralmente.

### **1.1.2 Tesis Extranjeras**

a) La tesis de Torres (2012), titulada: Propuesta guía de Manual de comunicación de crisis para los públicos internos de Consermin S.A.

#### **Objetivo General**

Plan de Comunicación de Crisis. Informar en forma clara y concisa a todos los miembros de la empresa las acciones y procesos de gestión de crisis a través de una guía con instrucciones sencillas y asimilables para todos los públicos internos.

#### **Objetivos Específicos**

1. Establecer procedimientos y políticas a seguir en momentos de crisis.
2. Capacitación a todos los colaboradores para saber cómo proceder en los momentos de crisis.
3. Elaborar un Manual de Comunicación de crisis y su Guía.

## **Metodología**

Estuvo apoyada en la observación y en la aplicación de encuestas. Se hicieron tres clases de encuestas, dos clases con preguntas mixtas (abiertas y cerradas) y una solamente con preguntas cerradas.

La investigación fue descriptivo-exploratoria.

## **Población**

CONSERMIN S.A. creada con 1221 colaboradores a nivel nacional, pero la presente investigación se delimitó a su sede de Quito que cuenta con un total de 65 personas (alta gerencia, gerentes y personal administrativo). Mientras que en obras se encuentran 350 personas entre personal administrativo y obrero. Debido a las diferentes funciones ejercidas dentro de la empresa y nivel académico con el cual algunos colaboradores en obras poseen, se hicieron tres tipos de encuestas y se las aplicaron de acuerdo a la población existente en cada lugar.

## **Muestra**

Fue aleatoria, no se hizo distinción de género ni de edad. En total se aplicaron 183 encuestas entre las distintas clases de personal. Siendo en mayor número para los obreros.

## **Instrumentos de investigación**

- Documentación
- Diálogo con el Gerente Administrativo financiero

## **Resultados**

En base a las entrevistas al personal de la empresa, se sabe que la empresa no cuenta con un manejo adecuado de la comunicación de crisis porque carece de un Departamento de Comunicación.

Como la empresa tiene altos niveles de riesgo, requiere de una planificación general de comunicación para alinear los procesos a la normativa de seguridad y salud en el trabajo vigente.

Resulta indispensable generar procesos comunicacionales con los distintos targets de la empresa, con la finalidad de evitar rumores que pueden generar eventos que devengan en crisis.

CONSERMIN S.A., posee una adecuada imagen y reputación empresarial, por lo que es preciso mantenerla con acciones comunicacionales.

Los directivos y colaboradores están dispuestos a incorporar a sus actividades empresariales la planificación estratégica de la comunicación.

Y la propuesta de la Guía de Comunicación de crisis para los públicos internos de CONSERMIN S.A. es una realidad que debe ser aceptada.

**b)** La tesis de Ramos (2016), titulada: La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL.

## **Objetivo**

Establecer y definir parámetros que permitan mejorar las relaciones

laborales en la Agencia de Control y Regulación de Electricidad ARCONEL, a fin de potencializar todos los recursos e influir sobre la acción en beneficio de la institución.

### **Metodología**

Para alcanzar los propósitos de la investigación se ha propuesto un tipo de estudio descriptivo y un método de investigación deductivo, por medio del cual, partiendo de hechos generales referidos en el marco teórico, se llegue a realidades particulares de la Agencia, utilizando como técnica de recolección de información encuestas, entrevistas y la observación participante del investigador del presente estudio.

### **Población y Muestra**

La Población estuvo constituida por 218 servidores y trabajadores de ARCONEL, de esta población se obtuvo una muestra de 141 personas.

### **Método**

Los datos fueron analizados mediante la técnica de análisis de contenido cualitativo, para investigar los modos y medios de comunicación interna que utiliza ARCONEL. También se aplica el análisis cuantitativo utilizando la técnica de los conglomerados a partir de la aplicación de la encuesta y entrevista, esto permitirá agrupar los datos obtenidos en grupos homogéneos, comunicación e influencia sobre el conflicto interpersonal.

### **Instrumentos de la investigación**

La encuesta, mediante un cuestionario aplicado a la muestra, y la

entrevista que se realizó al Responsable de Talento Humano y al Responsable de comunicación de la organización.

## **Resultados**

En la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), las comunicaciones se realizan en buena proporción para satisfacer intereses personales y en muchos casos para fomentar rumores malintencionados.

La mayoría de servidores de ARCONEL no conocen las políticas de comunicación que existen dentro de la institución y califican como ineficientes o irregulares los medios de comunicación internos con los que cuenta.

Los distintos departamentos de ARCONEL no disponen de procesos ni de canales de comunicación interna eficientes, a través de los cuales se transmita la información y las disposiciones para todo el personal.

Los mensajes se transmiten por correo electrónico, mensajes de texto, o verbalmente; en muchos casos sin obtener respuesta o confirmación de los receptores de dichos mensajes.

No existe una comunicación abierta entre los empleados de la organización con cada uno de los directivos.

Por lo expuesto, se aprecia que los problemas de comunicación organizacional generan conflictos y situaciones que atentan gravemente contra la eficiencia, la productividad y el clima laboral de la organización haciendo muy complicada la posibilidad de mantener la mejora continua de

todos los procesos.

Nos encontramos, pues, frente a una estrategia de comunicación deficiente que potencia los conflictos laborales. Será necesario aplicar los conocimientos teóricos adquiridos para mejorar los procesos de comunicación.

El desarrollo de un adecuado Plan de Comunicación basado en estrategias y herramientas, permitirá mejorar el comportamiento humano organizacional, reduciendo los potenciales conflictos lo que a su vez hará más eficiente todos los procesos de ARCONEL.

c) La tesis de Pacheco (2016), titulada: Estrategias de estímulos organizacionales para mejorar el clima organizacional en el Hotel El Galpón Internacional de la ciudad de Riobamba.

### **Objetivo General**

Proponer estrategias de estímulo para mejorar el clima organizacional del Hotel El Galpón Internacional de la ciudad de Riobamba.

### **Objetivos Específicos**

1. Establecer los conceptos teóricos relacionados con la investigación
2. Diagnosticar el clima organizacional del Hotel el Galpón Internacional.
3. Diseñar estrategias organizacionales para mejorar el clima organizacional de la entidad estudiada.

Se debe dejar constancia que en una observación previa se detectaron

las siguientes deficiencias en la entidad bajo estudio: alta rotación, descenso de la productividad, escasa colaboración entre empleados, conflictos con la gerencia, bajo sentido de pertenencia, entre otros aspectos.

### **Metodología**

La presente investigación es cualitativa, porque recoge información acerca de los aspectos en estudio del tema y analiza su interrelación.

Su diseño es de investigación-acción, pues su propósito es aportar información que guíe en el diseño de estrategias para mejorar prácticas concretas. Por su alcance es descriptiva pues analiza un fenómeno y sus componentes.

El método de la investigación es del tipo inductivo-deductivo para alcanzar los resultados previstos.

Entre los métodos empíricos que se utilizan están la observación y el análisis documental

Las **técnicas** que se utilizan son la encuesta y la entrevista.

### **Universo y Muestra**

El Universo está formado por todas las personas que tienen relación de dependencia con el Hotel el Galpón, y que por tratarse de una población muy reducida se trabaja con su totalidad, que está representada por 13 personas, las cuales constituyen el equipo de trabajo y a la vez la muestra de la presente investigación.

## **Resultados**

Luego de realizar el diagnóstico, mediante la aplicación de la encuesta, con la participación de todos los integrantes del hotel y tener pleno conocimiento de la situación actual del Hotel el Galpón Internacional, se pudo notar claramente cierta diferencia de percepción referente a los indicadores escogidos para el estudio, debido principalmente al rol que se desarrolla en la cotidianidad, así lo que para el gerente significa un acierto, para sus empleados y trabajadores no necesariamente satisface sus expectativas, por tanto es necesario acoger todos los criterios de los actores, con la finalidad de relacionarlos y concretarlos en una propuesta sólida y pertinente para la construcción de un adecuado clima organizacional en el Hotel el Galpón Internacional de la ciudad de Riobamba que fundamentalmente se refiere a estímulos organizacionales que sean capaces de influir positivamente sobre los actores.

Luego la tesis finaliza con la propuesta de Estrategias de estímulos organizacionales para mejorar el clima organizacional en el Hotel el Galpón Internacional de la ciudad de Riobamba.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Las Relaciones Públicas con el Mundo Financiero**

Las Relaciones Públicas constituyen una disciplina directiva que se encarga de gestionar la comunicación entre la organización y sus públicos, tratando de fomentar vínculos con respecto a la comunicación bidireccional de tal forma que se satisfagan tanto las necesidades de la organización como la de sus públicos, empleando para lograr tal objetivo el sistema llamado IPCE (Investigación, Planificación, Comunicación y Evaluación); de esta manera el relacionista público cumple con su doble papel tanto

como asesor como comunicador (Zelaya, 2013).

Recientemente se ha puesto de relieve la función de las comunicaciones financieras dentro de las Relaciones Públicas.

Las Relaciones Públicas financieras constituyen una rama nueva dentro de las Relaciones Públicas, sus objetivos se dirigen hacia las finanzas que se apoyan en la comunicación de la información, a través de la cual se logra que las personas decidan comprar o mantener las acciones de su empresa (Zelaya, 2013).

Las Relaciones Públicas financieras ayudan a construir la reputación financiera de las empresas; a través de ellas se busca transmitir en forma veraz la cultura organizacional y obtener un alto nivel de credibilidad ante la sociedad (Nikolova, 2013).

El ámbito financiero es un área de tareas sofisticadas y el relacionista público debe tratar con ellas de tal forma que las compañías obtengan una imagen positiva ante las instituciones del sistema bancario. Las Relaciones Públicas Financieras deben gestionarse de un modo bastante prudente porque de ello dependerá de que las instituciones del sistema financiero faciliten créditos a las empresas (Nikolova, 2013).

Las relaciones públicas financieras es una especialidad y para ejercerla es necesario poseer conocimientos de términos y procedimientos contables, de leyes y reglamentos financieros, así como de métodos financieros empresariales, entre otros. Es una especialidad cuyo ejercicio exige gran destreza; es por eso que un principiante puede meterse a sí mismo y a la compañía en serios problemas. Lo más importante para un relacionista público recién iniciado en su profesión es percatarse de la existencia de requisitos y cumplirlos rigurosamente, también debe asesorarse en materia legal y contable antes de dar una información determinada sobre las acciones realizadas o a tomar o publicar informes sobre nuevos descubrimientos (Marston, 1994).

El público financiero es sumamente objetivo y siempre busca información por su cuenta, no se satisface con recibir información que le envían las empresas e instituciones; por tal razón, las compañías deben proporcionar información transparente, verdadera a los públicos financieros de tal manera de que tengan una opinión favorable con respecto a las estrategias y tácticas empresariales (Nikolova, 2013).

Es importante distinguir en esta área de las Relaciones Públicas financieras las relaciones con los inversores y las comunicaciones financieras. En lo que respecta a las relaciones con los inversores, se trata de la comunicación que se establece entre una empresa con la comunidad financiera para informar de su situación de tal forma que obtenga oportunidades estratégicas. En otras palabras, se establecen y mantienen relaciones mutuamente beneficiosas entre accionistas y miembros de la comunidad financiera que eleve la cotización de sus acciones en el mercado de valores. Con respecto a la comunicación financiera, ésta se refiere a las diversas maneras de comunicarse que dispone una compañía para lograr una relación de beneficio mutuo con el público inversor (Zelaya, 2013).

El arte de comunicar en esta área requiere de la especialización de los profesionales para alcanzar el público financiero específico. Este público es bastante amplio, se han identificado hasta doce públicos financieros: Sociedades de Valores, Agentes de Cambio, Miembros de Sociedades de Análisis de Valores, Bancos Comerciales, Bancos de Inversión, Servicios de Asesorías de Inversiones, Compañías de Seguros y Cajas de Inversiones, Consejeros de Inversión, Fideicomisarios de los Estados y de Instituciones, Organizaciones de Estadísticas Financieras y Compañías de Fondos Comunes de Inversión (Yasky, 2016).

Esta variedad de públicos pone a prueba la capacidad del relacionista público para desempeñarse en el área financiera.

Digamos, por último, que es costumbre en las compañías de cierta envergadura elaborar un informe anual (Memoria Anual), que moldea a la comunicación financiera. Elaborar un informe significa para toda empresa el planteamiento estratégico y la planificación que constituyen una forma eficaz de comunicación. La formulación de dicho informe o Memoria Anual comprende cuatro fases:

- a. La etapa de concepción, aquí se decide el estilo del informe, luego de investigar a los sujetos a quienes va direccionado, porque es necesario para que sea efectivo, que se adapte a las necesidades del destinatario.
- b. La etapa de ejecución, en esta fase se determinan los materiales del informe: actividad, tamaño y público de la empresa, así como también la probable vida útil que se prevé para el informe en cuestión.
- c. La etapa de redacción en la que se precisan los contenidos del informe.
- d. La etapa final de difusión, que depende de la jerarquía del mercado y del interés que este mercado tenga para el público (Zelaya, 2013).

### **1.2.2 La MYPE en el Perú**

Diversos países del mundo han logrado desarrollarse económicamente gracias a la integración de las MYPES en sus economías, así tenemos los casos de Italia, España y Alemania.

En los Estados Unidos los Small Business Administration (SBA) son las entidades en las cuales se realizan principalmente las innovaciones, los cambios son más rápidos y más flexibles, con frecuencia son más audaces que en las grandes compañías. En China las pequeñas empresas se han constituido en el principal de los despidos cuando ocurren las privatizaciones de empresas estatales, por este hecho se han convertido en factor clave para garantizar la estabilidad social. En Chile, se considera prioritario el fomento

del desarrollo de capacidades competitivas de las pequeñas empresas para conseguir el desarrollo equilibrado de las distintas regiones del país (Mathews S., 2009).

En nuestro país la micro, pequeña y mediana empresa (MYPYMES) han llegado a representar hasta el 99.5% de las empresas existentes, cubren el 63.4% del empleo y representan el 64% del PBI (en este último indicador solo la MYPE sin las medianas empresas) (Villarán, 2007).

Las MIPYMES representan el 94% del empresariado nacional (MIPYME, 2012).

Por otra parte, por Ley N° 30056 del 2 de agosto de 2013, las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

En el siguiente cuadro se muestra las empresas formales según segmento empresarial en el año 2012.

**Cuadro n° 1**  
**Empresas formales según segmento empresarial**

<b>Tamaño empresarial</b>	<b>2012</b> <b>Número de empresas</b>	<b>%</b>
Microempresa	1 270 009	94.2
Pequeña empresa	68 243	5.1
Mediana empresa	2 451	0.2
<b>TOTAL DE MIPYMES</b>	<b>1 340 703</b>	<b>99.4</b>
Gran empresa	7 908	0.6
<b>TOTAL DE EMPRESAS</b>	<b>1 348 611</b>	<b>100.0</b>

Fuente: SUNAT, Registro Único del Contribuyente 2012

Elaboración: PRODUCE-Dirección de Estudios Económicos de MYPE e Industria (DEMI)

Las MYPES peruanas enfrentan diferentes dificultades entre las cuales figuran:

**El financiamiento:** En este factor crucial para la actividad empresarial, la MYPE en nuestro medio tiene limitaciones de acceso a la banca formal y también en cuanto al costo, cuando pueden acceder a una línea de financiamiento. Tasas de interés entre 35 y 40 por ciento anual asumidos por la MYPE hacen que sus productos no sean competitivos. (Mathews S., 2009).

**La presión tributaria:** La alta carga tributaria explica en parte el poco interés de numerosas micros y pequeñas empresas informales del país de pasar a la formalidad. La MYPE en gran proporción son informales porque no creen en las ventajas de formalizarse (Mathews S., 2009).

**La capacitación:** El costeo, las negociaciones, los proyectos de negocio, la investigación de mercados, etc., son algunas de las herramientas de gestión que la MYPE del país maneja muy poco y que son esenciales para ser competitivos en los mercados internos y externos (Mathews S., 2009).

Sin embargo, el Perú cuenta con diferentes medios de promoción para la MYPE, entre los cuales, se pueden mencionar los siguientes:

1. Apoyo financiero (micro finanzas especialmente)
2. Servicios de desarrollo empresarial (SDE)
3. Fomento de nuevos emprendimientos (entrepreneurship)
4. Apoyo a la competitividad, cadenas productivas, clusters, y
5. Marco legal y regulador que facilita la formalización.

El área de promoción más importante, en términos de recursos, personas involucradas e impacto es sin lugar a dudas el área financiera (Villarán, 2007).

Por otra parte, el sistema de micro finanzas en Perú está compuesto por:

10 Bancos Comerciales (tres de los cuales –Banco de Crédito, Banco del Trabajo (en la actualidad se llama Crediscotia Financiera) y Mi Banco- explican el 80% de las colocaciones del sector).

14 Cajas Municipales – CMAC

12 Cajas Rurales

14 Edpymes

160 Cooperativas de Crédito que atienden al sector, y

20 ONG no revisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. En total hay 230 entidades que se dedican a las micro finanzas.

Si bien en su gran mayoría las instituciones que forman parte del sistema se

desempeñan bien, destacan las Cajas Municipales. Este sistema de micro finanzas nacional es el caso de éxito más importante en la promoción de las pequeñas empresas y sobre todo de las microempresas, por lo tanto, es la principal fuente de lecciones para promocionar al sector (Villarán, 2007).

Es verdad que las tasas de interés para las micro finanzas todavía son altas y hay que hacer esfuerzos para bajarlas y es cierto también que algunos sectores y tipos de operaciones están descuidados (como los préstamos a largo plazo para tecnología y exportaciones) pero todo ello se puede resolver mejorando el sistema actual (Villarán, 2007).

Otros datos de interés sobre la MYPE son los siguientes: por actividad económica, el 86.4% de las MIPYMES desarrollan actividades del sector terciario de la economía (comercio 47.0%, servicios 37.6%). En el sector secundario participa el 12.8% (manufactura 9.8% y construcción 3.0%). En el sector primario interviene el 2.6% de las MIPYMES (1.7% agropecuario, 0.7% minería y 0.3% pesca) (MIPYME, 2012). Con respecto al aspecto tributario, en el año 2012, el 40.1% de las MIPYMES tenían RUC, el 39.0% se encontraban bajo el Régimen General y el 20.9% de MIPYMES pertenecían al Régimen Especial (MIPYME, 2012).

Entre el año 2007 y el año 2012, las microempresas crecieron en 42.2%; la pequeña empresa en 59.1% y la mediana empresa en 54.2%, por lo que en este periodo el número de MIPYMES se incrementó en 43.0% (MIPYME, 2012).

Con respecto al sector manufacturero representa el 9.8% de las MIPYME a nivel nacional (131731 empresas), agrupa a las actividades económicas que transforman la materia prima e insumos diversos para generar bienes orientados al consumo humano (bienes finales) o al consumo de la industria (bienes intermedios).

Las empresas vinculadas a elaborar confecciones textiles representan el 26% de las empresas del sector manufacturero de las MIPYMES, de ese total de 26% la fabricación de prendas de vestir contribuye con el 17.5% y la fabricación de productos textiles con 8.5% (MIPYME, 2012).

Por otro lado, y en relación directa con la presente investigación, la fabricación de prendas de vestir constituye una actividad que por su bajo costo de inversión es emprendida por muchas personas que terminan conformando micro y pequeñas empresas. Sin embargo, esta actividad es realizada, en su gran mayoría, por personas sin preparación técnica que necesitan de capacitación en organización de la producción, control de calidad, cálculo de costos, diseño, entre otras habilidades (Hechavarria, 2004).

En nuestro país existen aproximadamente 44420 empresas formales destinadas a la fabricación de prendas de vestir, pero en este sector se observa una gran diferencia entre la producción a nivel industrial y la producción a nivel de empresas familiares, como es el caso de las MYPES y especialmente de las microempresas que son las más numerosas (Hechavarria, 2004).

Aproximadamente el 98% de las empresas que fabrican prendas de vestir son pequeñas y microempresas, las que se caracterizan por su deficiente nivel tecnológico y porque hacen mal uso de sus recursos al carecer en su gran mayoría de herramientas de gestión. Además, de las 44420 MYPES que fabrican prendas de vestir a nivel nacional en Lima se encuentran 29085 empresas que representan el 65.48% del total, los demás departamentos están muy alejados de este porcentaje (Hechavarria, 2004).

El emporio de Gamarra es lo más grande que tiene el Perú en términos empresariales. Concentra el mayor número de emprendedores nacionales. No existe en América Latina

concentración más grande de comercio en un área tan reducida. Gamarra es la fábrica más grande de confecciones de América del Sur; no existe un lugar que tenga tantas máquinas de confecciones y operarios dedicados a la industria del vestido.

En el año 2016, Gamarra contaba con más de 2000 galerías distribuidas en 54 manzanas (Xicota, 2016). Ese mismo año tenía 31737 establecimientos y 71484 trabajadores (INEI, 2017). Del total de establecimientos en Gamarra 30204 son microempresas (94.4%) y 1642 son pequeñas empresas (51%). En el año 2016 en Gamarra se vendió por un total de 6618 millones de soles (Cámara de Comercio de Gamarra, 2017).

En el emporio de Gamarra hay 20000 empresarios (Xicota, 2016). Las unidades formales productivas representaron el 77.3% del total y las unidades productivas informales el 22.7% (INEI, 2017).

El sector de manufacturas textiles representa el 7.1% del PBI total, genera 473000 empleos directos y más de 1000000 de empleos indirectos, representa el 7% de las exportaciones totales y el 24% de las exportaciones no tradicionales (Xicota, 2016).

La industria manufacturera representa el 18.9% (5143) empresas en el emporio de Gamarra, la fabricación de prendas de vestir concentró a 3171 empresas (61.7%), seguida por la fabricación de productos textiles 1427 empresas (27.7%). Estas dos actividades concentran el mayor monto de ventas con 1074 millones de soles y da trabajo a 13309 trabajadores (INEI, 2017).

Sin embargo, pese a todo lo dicho, Gamarra no es eficiente en su producción y esto sucede porque los espacios para los talleres son muy reducidos, la maquinaria no es automatizada, faltan métodos de trabajo modernos que minimicen los tiempos de producción de las prendas de vestir; en otros términos, no se aplican estudios de

métodos y tiempos que permitan elevar la productividad. Además, se debe aplicar el control de calidad total que englobe a la materia prima, el proceso de producción y el producto terminado (Infante, 2002).

### **1.2.3 Administración de la Controversia Pública**

Hoy en día se puede constatar que en todo el planeta son comunes las oposiciones, los litigios, las controversias a distintos niveles: doméstico, local, provincial, entre países, entre grupos de naciones (como lo que sucede en los acuerdos comerciales); por esta razón resulta de mucha utilidad plantear soluciones metodológicas imparciales que en lo posible satisfagan a uno y otro contrincante. La Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, toma en base a lo expuesto, una importancia superlativa, en especial en los conflictos entre entidades empresariales de distinto tipo y calibre. Su objetivo básico es disolver las disputas a través de la inclusión del diálogo alturado en disputas ineficaces que no llevan a soluciones y participando un representante de las Relaciones Públicas como moderador de tales conflictos porque esta es una de las funciones básicas de nuestra profesión.

Solano (2001) define la Controversia Pública como una discusión larga y minuciosa entre agrupaciones espontáneas de individuos o de grupos organizados privados que estando en posesión de una información abundante respecto del tema objeto de la disputa buscan a través de la crítica y de la reflexión el surgimiento de una actitud común.

“El profesional de las Relaciones Públicas no es únicamente un comunicador, es una especie de moderador, que trabaja tratando de prevenir, evitar o estar preparados ante contingencias críticas” (Cuchillo, 2009, parra. 1).

Los relacionistas públicos como administradores del proceso de consenso tratan de evitar llegar a posiciones irreconciliables o irracionales, ellos deben de facilitar el

escenario conveniente para el debate, orientando la controversia, suministrando información y programando el seguimiento necesario.

Al administrar la controversia mediante planes, el relacionista público, ha de procurar que se dé la negociación como proceso para conocer e identificar las necesidades de la otra parte, para satisfacerlas en la mayor medida posible y alcanzar un rápido acuerdo. La negociación resulta ineficaz si se tienen objetivos mal planteados, necesidades mal identificadas, dogmatismos en el planteamiento de las ideas, actitud de vencedores o vencidos, personalismos y protagonismos, cuando no existe una metodología bien delineada, cuando predomina la emotividad sobre la racionalidad y falta la creatividad.

Las RRPP tienen la misión de procurar la racionalización de la opinión pública, pues el público se motiva más por la razón que por la emoción o la superstición cuando está más informado.

El objetivo de las RRPP es moldear a la opinión pública e influir sobre ella, por lo tanto, es importante para quienes la practican que comprendan la formación, naturaleza, desarrollo y significado de la opinión pública. También se puede decir que el objetivo de las RRPP es el desarrollo de una opinión favorable hacia una institución social, económica o política. Así, pues, la misión del profesional de RRPP es influir en la opinión pública.

De acuerdo con lo expuesto, el perfil de un relacionista público debe abarcar, en primer lugar, el que sea un experto en comunicación, pero también un perceptor clarividente de las fuerzas sociales y del proceso socio-político, y debe tener una plena comprensión de los beneficios que supone para la sociedad, la institución o la empresa cuyos intereses defiende, pero también de que la supervivencia de las mismas depende de que cumplan una necesidad legítima de la sociedad.

Solano (2001) afirma:

El profesional de las Relaciones Públicas debe configurarse, ante la organización de que depende, como el gestor o mandatario de los intereses sociales y ante la sociedad de la que forma parte como el defensor de los legítimos intereses de la empresa o institución, solo así cumplirá con su deber, solo así podrá ser considerado un profesional de las Relaciones Públicas (p. 29).

La Controversia Pública tiene su base teórica en las aportaciones del filósofo brasileño Marcelo Dascal. A continuación, se presentan algunos de sus pensamientos que nos revelan su contribución a la Administración de la Controversia Pública (ACP) y al desarrollo de las RRPP.

Afirma Dascal que los filósofos han tomado como algo secundario un aspecto fundamental de la praxis científica...el de las controversias científicas. La ciencia – afirma Dascal- avanza por los “conflictos epistémicos” (Bassols, 2002).

Dascal ofrece una tesis novedosa en filosofía de la ciencia cuando sostiene que la llave para dar cuenta satisfactoria de la ciencia, tanto en su estructura como en su crecimiento, en su carácter normativo y descriptivo, es el estudio de las controversias científicas. Puntualiza también lo siguiente: ...en la plataforma constituida por las controversias es donde hay que buscar la explicación...del progreso científico y no en...criterios formales para deslindar lo científico de lo no científico (Bassols, 2002).

Desde la perspectiva de Dascal, lo que en última instancia explica el progreso y la racionalidad científicos es la pragmática una rama particular de la lingüística.

Comenta Dascal: Los días en que ingenuamente se pensaba que estudios meramente formales de construcciones lingüísticas serían suficientes para resolver todos los problemas que plantean fenómenos como el de las controversias han quedado muy lejos. El discurso real es siempre un discurso contextualizado y los hablantes que forman parte

del mismo siempre son hablantes de carne y hueso quienes toman parte en el mismo. No es solamente un intercambio de fórmulas enviadas de una a otra computadora. El estudio de las controversias es parte de un estudio más general denominado por Dascal “intercambios polémicos”. En este punto, el filósofo brasileño desarrolla una taxonomía de dichos movimientos lingüísticos. Son tres las categorías que Dascal construye: discusión, disputa y controversia (Bassols, 2002).

Seguidamente Dascal resume a cada una de tales categorías.

**La discusión** es la forma más atractiva de intercambio polémico; en esta situación los hablantes comparten un determinado marco conceptual y teórico, la verdad de las tesis es lo que está en juego y es lo que se aspira a establecer, los métodos para alcanzarla son básicamente los mismos y se dispone de criterios para determinar quién tiene razón. Esta clase de debates se da ante todo entre científicos de una misma tradición; por ejemplo, entre psicólogos psicoanalistas o entre psicólogos conductistas.

**La disputa** es el intercambio polémico menos interesante y fructífero. Ocurre cuando dos personas se hunden en una disputa, el diálogo es inútil y estéril; separan a los hablantes demasiadas diferencias en presuposiciones, definiciones, enfoques, tesis, etc. Con las disputas lo único que se puede hacer, puesto que los contrincantes no pueden alcanzar ninguna clase de acuerdo o solución, es terminarla cuanto antes.

**La controversia** es una clase de intercambio polémico que se ubica entre las dos otras clases mencionadas. En una auténtica controversia se parte de un desacuerdo que posteriormente se aclara y que consiste, muchas veces, en un distanciamiento grande. Sin embargo, a lo largo de este intercambio polémico se van acumulando razones en pro de uno u otro de quienes polemizan de manera que uno o varios de los adversarios pueden quedar persuadidos de que hay otras formas diferentes de la suya de ver los asuntos en cuestión y de que quizá su punto de vista no sea el óptimo. En todo caso,

toda controversia asegura por lo menos un resultado positivo, a saber, la aclaración para ambas partes de la problemática misma, su naturaleza, su conexión con otros tópicos, etc. (Bassols, 2002).

A continuación, se describe lo que, según Dascal, son los rasgos más importantes de las controversias:

1. Variedad temática: las controversias abarcan una gran diversidad de temas (internacionales, nacionales, públicos, privados, organizacionales, interpersonales).
2. Cuestionamiento generalizado: en las controversias se cuestionan tesis, principios, métodos, valores, etc.
3. Inquietudes hermenéuticas: no solamente la verdad de los hechos está en juego, sino también las interpretaciones de ideas.
4. Clausura sine die: no se puede decir a priori cuando termina una controversia.
5. Estructura flexible: en las controversias no predomina el caos, se da la adaptación según las cuestiones que se debaten y cómo se debaten. (Bassols, 2002).

Solórzano (2006), distingue entre controversia y conflicto:

Retomando el término controversia, la bidireccionalidad promovida desde la alta dirección demuestra que la organización valora el diálogo entre las partes que debaten a fin de lograr compromisos en el largo plazo. Y por conflicto, el citado autor dice: Situación extrema. Proceso que comienza cuando una parte percibe en forma cabal que la otra afecta en forma negativa sus intereses (p.91).

Mientras resulta interesante motivar la controversia se debe evitar el conflicto pues ocasiona una pugna entre las partes implicadas provocando las crisis. La controversia resulta positiva en tanto incentiva la generación, desarrollo, evaluación y aplicación de ideas que se presentan como alternativas de acción que se adelantan a los conflictos.

Éstos por su parte afectan a la organización de tal manera que puede impedir algunos de sus objetivos (Elías Villanueva, 2014).

Aunque aparentemente el asunto de la controversia se refiere tan solo a las políticas públicas, en realidad la ACP se aplica a toda organización en relación a cualquier tipo de problema (laboral, comunicacional, tecnológico, etc.) frente a sus públicos (Elías Villanueva, 2014).

La ACP saca a luz temas de interés, incentiva el debate de las partes implicadas y propone soluciones evitando la aparición de conflictos. Este proceso responde a un modelo estratégico caracterizado por la investigación, análisis, planificación, ejecución y evaluación de los temas o situaciones que pueden convertirse en un problema para el normal desarrollo de las organizaciones impidiendo que éstas alcancen sus objetivos (Elías Villanueva, 2014).

Retrospectivamente, ya en los años 70 se sostenía que la controversia y su análisis constituían el determinante inicial y decisivo para el proceso generador de públicos y de opinión pública. Indicándose, además, que era urgente que los profesionales de las RRPP trataran de concientizar a los altos directivos de las organizaciones sobre la importancia de esta actividad (Solórzano, 2013).

De Souza Andrade (1974) decía:

Cualquier actividad humana que desea desarrollarse debe estar preparada para acompañar y (...) para orientar la búsqueda del interés social. Las RRPP tienen esa misión en el sentido de ayudar a los empresarios a conocer mejor la realidad por la cual atravesamos, en un trabajo de asesoría con énfasis en el equilibrio que se busca establecer entre el interés privado y el interés público. Este proceso de interacción de intereses legítimos justifica y caracteriza el ejercicio de las RRPP en cualquier tipo de empresa. (Citado en Solórzano, 2013, p. 83).

De Souza Andrade (1979) conceptualizaba la ACP así:

Entendemos que la ACP amplía el horizonte de nuevas perspectivas para las RRPP, pues facilitará unas condiciones para que los relacionistas públicos, puedan participar de modo significativo en la toma de decisiones que realizan los altos mandos de las empresas. Este nuevo cargo de la administración oriunda de las RRPP permitirá a los relacionistas públicos mejor trabajo de asesoría convirtiéndolos de unos ejecutivos potentes de la comunicación en unos administradores correctos de las RRPP (Citado en Solórzano Hernández, 2013, p.83).

En años posteriores de estudio se muestra que la ACP, entendida como el esfuerzo por compatibilizar el interés de las organizaciones con el interés de los públicos en base a legítimos puntos de convergencia, constituye uno de los más importantes instrumentos metodológicos de las RRPP (Pérez & Solórzano, 1999). Las RRPP no se restringen a las técnicas de comunicación, su rol es más amplio y complejo. El relacionista no solo se debe preocupar por la imagen de las organizaciones públicas o privadas, tienen la necesidad de conocer actitudes y opiniones, resultantes de debates sobre temas controversiales de interés colectivo, para encontrar áreas comunes de entendimiento.

**La construcción de relaciones**, objetivo central de la disciplina, obliga a profundizar los intercambios polémicos de Dascal, entendidos como las diferencias de opinión y sus procesos, en el esfuerzo por desarrollar una nueva comprensión de la importancia del debate en la elaboración del conocimiento. Labor que se conoce como la necesidad de escuchar a los públicos, conocer su percepción, contrastar los puntos de vista de los públicos con las políticas y las acciones de las organizaciones, además de argumentar, dialogar y consensuar con ellos en asuntos de máximo interés.

De Sousa Andrade (s/f) señala que es importante desarrollar capacidades y

habilidades para llevar a cabo una controversia, discutirla, interpretarla y definirla, en tal sentido las RRPP ofrecen las condiciones para el diálogo planificado y permanente entre la administración y los grupos relacionados directa o indirectamente con las empresas (Citado en Valdez, 2014).

Pérez y Solórzano (2000) proponen el método tópico dialéctico para observar el desarrollo de las interacciones y determinar cómo son las relaciones y comunicaciones entre la organización y sus públicos. La idea es encontrar en las opiniones –que surgen en tales interacciones- la solución a las controversias entre los grupos sociales (Citado en Valdez, 2014).

En no pocas ocasiones el posicionamiento en el mercado hace que las organizaciones coloquen en primer lugar a las acciones comunicacionales para publicitar la marca y proyectar una buena imagen de la organización, lo que las lleva a incurrir a una sobre exposición en los medios de comunicación lo que Grunig (2006) llama la práctica del paradigma simbólico e interpretativo que va detrimento de la práctica del paradigma de gestión estratégica que permite a la organización controlar apropiadamente la administración de la conducta de los públicos (Citado en Valdez, 2014).

La ACP busca y encuentra el o los problemas en el intercambio polémico, luego promueve el diálogo y plantea alternativas de solución teniendo como la base originaria de éstas la propia interacción de los individuos o grupos sociales que plantean sus posiciones e intereses (Valdez, 2014).

Solórzano Hernández (2007) ha desarrollado el concepto de ACP como instrumento metodológico de las RRPP, corriente que fue iniciada en Brasil por Teobaldo de Souza Andrade y que se enmarca en lo que Porto Simoes llama la “función política de las RRPP” (Citado en Valdez, 2014).

EL mismo Solórzano Hernández (2007) ha incorporado a las RRPP por primera vez el

aporte de las reflexiones y trabajos de Dascal, M. (2005) sobre la teoría de la controversia y los intercambios polémicos (Citado en Valdez, 2014).

Es conveniente decir que tanto en el campo de los negocios públicos como en el de los privados están presentes los llamados “Poderes Instrumentales o Administrativos”, indispensables para cumplir con los objetivos de la política gubernamental o empresarial. Tanto el administrador gubernamental como el administrador de empresas necesitan de medios hábiles, legítimos y muchas veces autoritarios para la consecución de los objetivos propuestos. La política administrativa que establece la alta dirección, pública o privada, solamente se podrá realizar por medio de los poderes administrativos.

Mas los poderes administrativos no pueden sobrepasar el límite de la legalidad y del cumplimiento de las normas establecidas por la alta dirección de la empresa, además, aquellas personas que tienen esos poderes instrumentales no pueden eximirse de los principios éticos a que están sujetos como miembros de una profesión reconocida.

Se debe entender el poder como la capacidad para ejecutar una acción con eficacia, pero de ninguna manera como fuerza o autoridad absoluta. El poder administrativo implica competencia y aptitud para realizar propósitos previstos.

Utilizando como instrumentos a la controversia, la discusión y el diálogo; las RRPP – como auténtico verdadero poder administrativo- viene a constituir el determinante inicial y decisivo para el proceso generador de públicos y de opinión pública. A través de una verdadera acción catalítica las RRPP transforman los grupos de personas en genuinos públicos de las empresas.

Ferguson (1984) y Grunig (1995) señalan una nueva etapa en la teoría de las RRPP que influye también en la práctica: la construcción de relaciones, destacándose el valor de la relación humana en el inicio, construcción y mantenimiento de las relaciones que se establecen entre la organización y los públicos (Citados en Solórzano, 2008).

La comunicación en las RRPP no es un fin en sí misma, sino que es la herramienta más importante para establecer relaciones.

Si la tarea es construir y mantener relaciones es necesario escuchar a los públicos, conocer su percepción, contrastar sus puntos de vista, argumentar y dialogar con ellos. Es decir, tratar asuntos que podemos entender como “intercambios polémicos” categoría a la que pertenece la Administración de la Controversia.

La acción sobre la controversia pública pasa por cómo construir y mejorar las relaciones de largo plazo logradas en la interacción de las organizaciones con los públicos. La controversia es un instrumento de integración. El error está en considerar a la controversia un obstáculo más que como factor de consenso, la consecuencia como algo que tiene que ser evitado.

Cuando se pierde el control de la controversia ocurre el conflicto y la crisis que son situaciones complejas acicateadas por emergencias no dominadas y consecuencias de gran magnitud.

De Souza Andrade (s/f) afirma: “La controversia y su análisis constituyen el determinante inicial y decisivo para el desarrollo del proceso generador de públicos y de opinión pública” (Citado en Solórzano, 2008).

El diálogo, por otra parte, es sumamente importante para manejar satisfactoriamente las controversias; al respecto Monique Pire, Premio Nobel de la Paz, dice:

El diálogo no consiste en exponer mi punto de vista a los que piensan de manera distinta a la mía; consiste en poner provisionalmente entre paréntesis lo que yo pienso para intentar comprender el punto de vista de los otros y ver lo que hay de apreciable en él (Monique Pire s/f citado en Solórzano, 2008, p.26).

Monique Pire se refería sin tácitamente al proceso de Administración de la Controversia y a su mejor herramienta el diálogo.

Por otro lado, **la Ética** precisa que las relaciones y las comunicaciones deben ser correctas, claras y transparentes. Cuanto más transparentes sean las relaciones mayores serán las posibilidades de entendimiento.

La ACP armoniza los intereses en desacuerdo para lograr el equilibrio social. Básicamente busca la armonía a través de nuestras diferencias y administrar la construcción de relaciones.

Por otro lado, no se deben dejar de indicar las relaciones que tiene **la Política** con las RRPP.

La teoría y la práctica de las RRPP se basan en las Ciencias Políticas, porque la actividad del relacionista público es la función política organizacional para obtener la cooperación de los públicos.

Teniendo en cuenta que las Ciencias Políticas es la ciencia del poder y de su estudio, la dinámica organizacional se expresa en el antagonismo de fuerzas en que los actores buscan decidir e influir en la decisión de los otros para que sus intereses sean satisfechos. Diversos académicos coinciden en que los procesos organizacionales constituyen un tipo de sistema político. Las relaciones políticas son un tipo específico de relación social.

Existen relaciones políticas y sistemas políticos en la medida en que exista lucha por el poder, toma de decisión y proceso de elección y toda organización, por tanto, debe ser enfocada y comprendida como un sistema político.

La macro política se sitúa en los gobiernos, mientras que la micropolítica constituye una subdivisión de la teoría política, es una relación de poder en espacios restringidos (organizaciones, familias, grupos).

Por otra parte, y en relación con el diálogo se puede decir que querer comprender al otro supone solo la mitad de camino para un diálogo auténtico. Yo mismo debo estar

dispuesto a ser comprendido por el otro y debo estar preparado para posibles incomprendiones; esto mismo vale para la otra persona. Dialogar es participar en una comunicación que se produce entre personas, y el diálogo no solo se da a través de la palabra sino de toda la corporeidad humana (Solórzano, 2008).

Educar para el diálogo supone la aceptación de los demás y en la creencia de que no existe una sola verdad, todo diálogo requiere disciplina y madurez. Para dialogar tenemos que desprendernos de la automatización, de las ansias, de la creencia de una sola realidad y racionalidad. Aprender a dialogar equivale a orientarse por la ética y la libertad, en la aceptación y respeto por los demás. En el diálogo queda en segundo plano la pretensión de influir que es inherente a todo proceso comunicativo. Hay que aceptar al otro y buscar significados compartidos, cotejar mis opiniones y reformularlas si es necesario.

Con respecto al diálogo Suzuki (s/f) afirma:

Cuando se escucha a alguien deben abandonarse todas las ideas preconcebidas y las opiniones subjetivas. Se debe escuchar al que habla y observar cómo es su manera de ser. Por lo general, cuando se escucha alguna afirmación se oye algo así como un eco de nosotros mismos. Por regla general, estamos capacitados para escucharnos a nosotros mismos y no para atender a nuestros semejantes.

(Citado en Solórzano, 2008, p.35).

Un diálogo auténtico es: emoción + razón + ética.

Algunas pautas que se deben apreciar durante el diálogo son:

1. Cómo el otro construye sus explicaciones
2. Cuáles son sus argumentos
3. Cuáles son sus valores
4. Qué tipo de palabras emplea

5. Se debe tener en cuenta los indicadores no verbales: entonación de voz, gestos, expresiones faciales, movimientos.

Por último, debemos mencionar las aportaciones de Solórzano Hernández con su Pedagogía del consenso como un medio, mediante la sugerencia de pautas metodológicas, teóricas y axiológicas, para permitir la construcción de relaciones a través de la consecución de consensos en el sistema organización-públicos y la aportación de Valdés con su énfasis en la Construcción de relaciones en la que la ACP forma un sub componente en unión con la relación humana y las relaciones de poder (Valdez, 2015).

### **1.2.3.1 Las Disputas**

La presente investigación se ha apoyado, en primer lugar, en la teoría expuesta por Marcelo Dascal, quien afirmó que las disputas son un tipo de intercambio polémico que no conduce a solucionar el problema que se disputa(ver ut supra); en segundo lugar, se apoyó también en la teoría de las actitudes, porque lo que ha tratado de averiguarse en el presente estudio son las actitudes favorables, desfavorables o neutras con respecto al acceso al crédito formal del sistema financiero por parte de la MYPE y para esto ha servido de gran forma el Cuestionario tipo Likert que la graduando elaboró y demostró su validez y confiabilidad mediante el análisis factorial. Este cuestionario estandarizado mide actitudes (cualidades) de los sujetos investigados y trasforma estas actitudes en puntajes que facilitan el análisis mostrado por los grupos en contraposición.

Antes de definir de acuerdo a la experiencia los indicadores del presente estudio, se puede decir que: “La variable puede definirse como un aspecto (...) de un objeto de estudio que tiene como característica la posibilidad de presentar valores en forma distinta. Es una característica que se puede someter a medición” (Abreu, 2012, p.124).

“(…) cuando se presentan variables de estudio complejas, se hace necesario o adecuado especificar dimensiones de estudio y posteriormente establecer los indicadores” (Abreu, 2012, p.125).

Los indicadores “son las señales que permiten identificar las características o propiedades de las variables, dándose con respecto a un punto de referencia. (...) tienen expresiones matemáticas (...). Permiten hacer mediciones a las variables” (Abreu, 2012, p. 125-126).

#### **1.2.3.1.1 Buena Voluntad**

Es una actitud que se traduce en acciones y que engloba el nivel de colaboración de los representantes de la MYPE y de la BN para que se resuelva la disputa que tienen.

#### **1.2.3.1.2 Mutuo Respeto**

Es otra actitud que al igual que la anterior y que todas las que siguen se traduce en acciones. En este caso es el trato social puesto de manifiesto entre los representantes de la MYPE y de la BN.

#### **1.2.3.1.3 Diálogo Planificado**

El diálogo planificado consiste en seguir un orden previamente establecido del tema o los temas a tratar y de la secuencia de los expositores con respecto sus puntos de vista en relación a tales temas. En todo diálogo planificado se requiere de la presencia de un moderador que regule y mantenga el orden, el ambiente tranquilo y que informe de datos a los participantes en el diálogo.

#### **1.2.3.1.4 Conocimiento de los créditos**

Un crédito, en general, es el otorgamiento de dinero a una persona o empresa, bajo condiciones que exige el acreedor, como un medio de salvaguardar el dinero que facilita al prestatario. Recientemente se ha expandido el microcrédito, una modalidad del crédito destinado a las micro y pequeñas empresas. Este tipo de microcrédito está comprendido en las micro finanzas.

#### **1.2.3.1.5 Tasas de interés**

Las tasas de interés es el “precio” que paga el prestatario al acreedor por recibir un préstamo, viene a ser el costo del crédito que varía según su volumen. A mayor cantidad de dinero prestada menor tasa de interés y a la inversa. La MYPE paga mayores intereses porque sus créditos son de pequeña envergadura.

#### **1.2.3.2 Comunicación fluida**

Como su nombre lo precisa es el intercambio comunicacional verbal frecuente entre dos o más personas o empresas. Se sostiene que conforme haya mayor comunicación entre personas, empresas, instituciones sus relaciones serán más sólidas y de larga duración lo cual las beneficiará en sus metas y objetivos.

##### **1.2.3.2.1 Frecuencia de reuniones**

Este indicador nos muestra hasta qué punto hay un deseo por resolver el problema de acceso al crédito por parte de la MYPE. Si las reuniones son distanciadas, algo que se pudo constatar, puede indicar carencia de deseo por resolver el problema o también falta de organización para llevar a cabo las reuniones, esto último señalaría la falta de un

moderador para concertar las reuniones mediante una planificación que cuente con el consenso de ambos grupos en disputa.

#### **1.2.3.2.2 Discusiones como solución**

Este indicador señala si en las reuniones se da o no se da el diálogo como un medio para la solución de la problemática mencionada. Esto se constató porque en tales reuniones solo se daba la disputa.

### **1.3 Definición de términos básicos**

En lo que sigue se presentan algunas definiciones conceptuales las cuales permiten comprender mejor el presente estudio y sus alcances.

#### **Actitud**

En psicología y psicología social, “disposición determinada por la experiencia sobre la conducta” (Merani, 1979, p. 5).

Sobre este mismo término Hernández, Fernández & Baptista (1996) sostienen que:

Una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable respecto a un objeto o sus símbolos (...) Así los seres humanos tenemos actitudes hacia muy diversos objetos y símbolos, por ejemplo, hacia el aborto, la política económica, la familia, un profesor, diferentes grupos étnicos, la Ley, nuestro trabajo, hacia nosotros mismos, etc. (p.124).

#### **Arbitraje**

(...) puede ocurrir que el intento de resolver el problema con un tercero fracase y las partes se vean obligadas a recurrir a un nivel más formal, rígido y elaborado de la

solución del conflicto. Esta etapa se conoce como proceso de arbitraje y, en ella, hay uno que gana y otro que pierde. Esto se conoce como justicia distributiva (Flint, 2007, p. 7).

### **Axiología**

“Del griego áxios, del valor de, valioso + logos, tratado, razón, teoría. Término moderno para designar la teoría del valor (lo deseado, lo preferido, el bien), investigación de su naturaleza, criterios y estatus metafísico” (Runes, 1981, p. 37).

### **Conciliación**

La conciliación constituye una variante del proceso de negociación, si bien se le aplican las mismas reglas generales, difiere de la negociación en que entra en escena un tercero, denominado conciliador. La función de éste es similar a la de un facilitador, pues recoge inquietudes, traduce estados de ánimo y ayuda a las partes a confrontar sus pedidos con la realidad (Flint, 2007, pp. 6-7).

### **Consenso**

“Acuerdo o asentimiento entre dos o más personas u organizaciones después de una determinada situación” (Martín, 2004, p. 55).

Así, de una manera casuística, debe entenderse el consenso como contrafuerza frente a las potencialidades de división de intereses y creencias divergentes y adaptadas a cada circunstancia tiempo y lugar. Para ello hay además que considerar la homogeneidad de la población y la cantidad de experiencias vividas, especialmente de tipo negativas (Riorda, 2006, p. 19).

## **Controversia**

“Diferencia de opiniones y pareceres // Debate largo y minucioso siempre latente, que puede convertirse en conflicto sino se administra eficientemente” (Solorzano y Pirotte, 2006, p. 91).

## **Crisis de Comunicación**

“Situación de duda que una organización padece y que se tiene que comunicar lo antes posible a sus públicos para no generar incertidumbre o alarma social” (Martín, 2004, p. 60).

## **Debate**

“Controversia sobre algún tema entre dos o más personas” (Solorzano y Pirotte, 2006, p. 93).

## **Epistemología**

“Del griego episteme, conocimiento + logos, teoría. Rama de la Filosofía que estudia el origen, la estructura, los métodos y la validez del conocimiento” (Runes, 1981, p. 114).

## **Ética**

En general, la ciencia de la conducta. Existen dos concepciones fundamentales a saber: 1) la que la considera como ciencia del fin al que debe dirigirse la conducta de los hombres y de los medios para lograr tal fin y derivar, tanto el fin como los medios de la naturaleza del hombre; 2) la que la considera como la ciencia del impulso de la conducta humana e intenta determinarlo con vistas a dirigir o disciplinar la conducta (Abbagnano, 1987, pp. 467).

## **Hermenéutica**

“Arte de interpretar textos para fijar su verdadero sentido (Solorzano y Pirotte, 2006, p. 101).

## **Moderador**

“Coordinador de una mesa redonda o panel” (Solorzano y Pirotte, 2006, p. 106C).

## **Negociación**

“La negociación es un proceso de comunicación dinámico en el cual dos o más partes intentan resolver diferencias y defender intereses en forma directa, para lograr una solución satisfactoria” (Flint, 2007, p. 6).

## **Opinión Pública**

“Es posible entonces definir la opinión pública como el estado de las opiniones agregadas de los miembros de una sociedad relativas a todo aquello que, en cada momento, la sociedad define como público” (Mora y Araujo, 2012, p. 61).

## **Pragmatismo**

Escuela filosófica que subordina el conocimiento a la acción y sostiene que en la acción está el fundamento de la verdad y certeza (Solorzano y Pirotte, 2006, p. 109).

## **Público**

Se entiende por público en Relaciones Públicas toda pluralidad de individuos o de grupos que se consideran afectados, directa o indirectamente, por la actividad real o presunta de una persona natural o jurídica, así como aquellos conjuntos de carácter inconexo que surgen como respuesta social a un comportamiento

extraordinario o anormal de la misma. (Solano, 2000, p. 178).

Existen dos tipos de públicos: el interno y el externo.

“El público interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización y con quienes la organización se comunica normalmente en la rutina ordinaria del trabajo” (Marston, 1994, p.23).

“El público externo, a su vez, no está necesariamente relacionando con una organización en particular. Por ejemplo, los miembros de la prensa, educadores, autoridades gubernamentales, el clero, etc.” (Marston, 1994, p. 23).

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Formulación de la Hipótesis Principal e Hipótesis Derivadas**

##### **2.1.1 Hipótesis principal**

En la polémica entre la Banca Nacional y la MYPE que fabrica prendas de vestir en la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, en el año 2016, no se utilizó la metodología de la administración de la controversia pública para resolver el problema de acceso al crédito bancario por parte de la MYPE.

##### **2.1.2 Hipótesis derivadas**

Nº1. Existen ante todo disputas entre la MYPE y la Banca Nacional en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE.

Nº 2. Las disputas entre los representantes de la MYPE y de la Banca Nacional no conducen a una comunicación fluida y positiva.

## 2.2 Operacionalización de Variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Administración de la controversia pública	Disputas entre representantes de la MYPE y de la BN	Buena Voluntad	1. ¿Cree usted que los funcionarios de la MYPE y de la BN no demuestran buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?
		Mutuo respeto	2. ¿El mutuo respeto se deja de lado por lo general entre representantes de la MYPE y de la BN?
		Diálogo planificado	3. ¿Piensa usted que en las reuniones entre funcionarios de la MYPE y de la BN no se planifica el orden adecuado de los temas a tratar ni la secuencia de los expositores; la comunicación es poco clara y poco fluida y no participa como moderador el relacionista público?
		Conocimiento sobre créditos	4. ¿Los conocimientos en Microfinanzas es insuficiente en los funcionarios de las instituciones en disputa sobre el acceso al crédito por parte de la MYPE?
		Tasas de interés	5. ¿Opina usted que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN, cuando aquellas tienen acceso al crédito son onerosas?
	Comunicación fluida entre los representantes de la MYPE y de la BN	Frecuencia de reuniones	6. ¿Las reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito para la MYPE no se dan con la frecuencia adecuada?
		Discusiones para la solución de la problemática en cuestión.	7. ¿Cree usted que las discusiones entabladas entre la MYPE y la BN en el año 2016 no han tenido éxito para mejorar la situación de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

En la presente investigación se utiliza el diseño no experimental en su variedad ex post facto, lo que quiere decir que los hechos necesarios para cumplir con los objetivos del estudio no fueron manipulados por la investigadora, sino que se describen y explican tal como se dan en su contexto.

El diseño descriptivo no experimental se esquematiza así:

M                    O

En donde: M = muestra de MYPES y de Bancos con los que se trabaja

O = información importante que se recoge de la muestra  
y de fuera de la muestra (material bibliográfico)

Esta investigación es, además, transeccional, pues se investiga en un solo año que viene a ser el corte, esto es, el año 2016.

#### **3.2 Diseño muestral**

La población para la presente investigación estuvo conformada por las empresas que litigan sobre el acceso al crédito bancario de la micro y pequeña empresa: 2085 MYPES que fabrican prendas de vestir (Ubicada según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) con el código número 1810) ubicadas en el emporio de Gamarra y por 230 entidades que se dedican en Lima metropolitana a las micro finanzas.

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo intencional u opinático (López, I. s/f *Muestreo opinático o intencional*).

Una técnica que se apoya en la opinión fundada del investigador para constituir una muestra de sujetos (en nuestro caso organizaciones) en función de su carácter típico. A pesar de su subjetividad, este tipo de muestreo proporciona muestras representativas cuando se hace rigurosamente según criterios que están de acuerdo con los objetivos de la investigación (Izcara, 2007). Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado por obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de grupos típicos. Es frecuente su uso en sondeos preelectorales. (*Muestreo no probabilístico, s/f*)

Tanto para la prueba piloto como para la muestra definitiva se escogieron a cinco MYPES con cinco años o más de actividad, porque estas unidades empresariales tienen ya experiencia en lo que se refiere al crédito de la BN y nos podrán suministrar una información rica y heurística (esto es, que contribuye a la solución del problema de acceso al crédito). Además, se escogen a cuatro entidades bancarias y una financiera que son de las que más crédito y contacto han tenido con la MYPE formalizada (Banco de Crédito, Mi Banco, Interbank, Banco Continental y la financiera Crediscotia), de esta manera su información también será rica sobre la problemática que venimos tratando, la cual también podrá ser heurística (Izcara, 2007).

Sobre el tamaño de la muestra en un muestreo opinático su determinación es un ejercicio complejo. En este tipo de diseño metodológico es el investigador quien decide qué individuos (o entidades) van a formar parte

de la muestra y cuántos.

La selección de las unidades de análisis se realiza siguiendo diferentes criterios, de acuerdo con el objeto de estudio y con los objetivos de la investigación (Izcara, 2007).

Mason (1997) afirma que la muestra está constituida por el menor número posible de casos que proporcione información suficiente para desarrollar todas las diferentes dimensiones de un fenómeno social, de acuerdo con los objetivos de la investigación. La principal razón explicativa del tamaño lo más reducido posible de una muestra intencional es de carácter económico y temporal (Citado en Izcara, 2007).

El tipo de muestreo intencional que se utilizó en el presente estudio fue el estratificado intencional (estudio de diversos grupos sociales con características diferenciales para facilitar la comparación entre los mismos) según determinados criterios; así, se eligieron los casos que satisficieron los criterios específicos de relevancia (Izcara, 2007).

Las MYPES con las que trabajamos fueron formales, ubicadas en la zona de Gamarra en el distrito de La Victoria y pertenecen al giro fabricación de prendas de vestir.

Por otro lado, el mismo cuestionario tipo Likert que se aplicó a los funcionarios de la MYPE también fue aplicado a los funcionarios de la banca.

Para efectos del muestreo intencional no es de importancia la cantidad sino la cualidad (el muestreo intencional es ante todo cualitativo, el probabilístico es cuantitativo). Además, cuando un muestreo intencional está rigurosamente hecho sus resultados no valen solamente para la

muestra, sino que se pueden extrapolar a otras situaciones semejantes (Izcara, 2007).

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Para recolectar los datos que interesan a la presente investigación fue confeccionado un cuestionario tipo Likert de preguntas con cinco alternativas de respuesta que viene a constituir el instrumento de medición de actitudes de los sujetos de la muestra.

Ahora bien, como el instrumento que se utiliza aquí ha sido elaborado por la maestranda es recomendable probar su confiabilidad y validez.

La **Confiabilidad** se refiere al hecho en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados. Esta condición nos lleva a realizar una Prueba Piloto y según resultados se determina si se procede a una segunda prueba piloto o se aplica ya a la muestra definitiva. Cabe señalar en este lugar que para saber la confiabilidad del cuestionario tipo Likert elaborado por la maestranda se utiliza el análisis de fiabilidad empleando el coeficiente alfa de Cronbach.

La **Validez** se refiere al hecho de que un instrumento mide realmente la o las variables que pretende medir. Así, en nuestro caso el cuestionario elaborado debe medir las actitudes de los funcionarios de las MYPES que producen prendas de vestir de la zona de Gamarra sobre las condiciones para su acceso al crédito formal y las actitudes de los funcionarios de la banca nacional sobre el crédito que ofertan a las MYPES; también debe darnos a conocer la situación de los

enfrentamientos entre ambas partes mencionadas y si se utiliza la Administración de la Controversia Pública en tal polémica. Solamente si estos tópicos son medidos por el cuestionario y no otros solo así es válido. Para determinar la validez del cuestionario que utilizamos se emplea el análisis factorial en su modalidad de: Análisis Factorial Exploratorio (AFE).

Tanto la validez como la confiabilidad se verifican en la Prueba Piloto mencionada antes de su aplicación definitiva a la muestra y previa corrección y reducción de preguntas por indicaciones de los tres jueces que analizaron el contenido del cuestionario mencionado. Finalmente se realiza también un análisis de contenido del cuestionario mediante la prueba V de Aiken.

A continuación, se presenta el desarrollo de la validez y confiabilidad del Cuestionario empleado, éste se muestra en la sección Anexos.

### **Criterio de jueces para la validación de contenido del cuestionario elaborado para la recopilación de datos.**

Este tipo de validez mide el grado en que los ítems de un cuestionario, test, escala, etc., constituyen una muestra que representa el dominio de contenido que se mide; es decir, si mide lo que pretende medir.

La validez en cuestión se determina de dos formas: la primera, consiste en estudiar de manera lógica y racional los ítems explicitando por qué se incluyen en la prueba; y la segunda, en la cual con la ayuda de un grupo de jueces competentes y calificados se evalúa el grado en que los reactivos concuerdan con los planteamientos del constructo del instrumento, siendo denominada esta

técnica como el criterio de jueces y que se ha utilizado para evaluar la validez de contenido del instrumento utilizado en esta investigación, o sea, el cuestionario tipo Likert.

El **coeficiente de validez V de Aiken**, que se utiliza para medir la validez de contenido por jueces se computa como la razón de un dato obtenido sobre la suma máxima de la diferencia de los valores. Puede ser calculado sobre las valoraciones de un conjunto de jueces con relación a un ítem o como las valoraciones de un juez respecto a un grupo de ítem. Las valoraciones asignadas pueden ser dicotómicas (recibir valores de 0 o 1) o politómicas (recibir valores de 0 a 5). Su fórmula es como sigue:

$$V = S / (n(c - 1))$$

Siendo:

S = la sumatoria de si (siendo si el valor asignado

por el juez i) n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

---

El valor de la V de Aiken fluctúa de 0 a 1 y para trabajar su fórmula utilizando la escala de Likert, es necesario convertir los valores de esta escala en valores porcentuales, para lo cual, primero se resta 1 de los valores Likert utilizados (1 a 5 para nuestro caso) y luego los resultados de tal resta se dividen entre 4, porque al valor máximo de la escala (5 en nuestro caso) se le resta 1 y esta operación nos da el valor de 4.

## **Resultados**

La calificación de los tres jueces asignados a cada uno de los ítems del

cuestionario elaborado por la maestranda en la dimensión “Identificación de actitudes y comportamiento de los públicos” dieron respectivamente para cada uno de los ítems numerados del 1 al 7, las siguientes V de Aiken: 0.67, 0.67, 0.50, 0.67, 0.67, 0.83 y 0.67; siendo la V de Aiken para esta dimensión 0.67, una puntuación aceptable.

En la dimensión “Diálogo planificado” conformada por los ítems 8, 9, 10, 11, 12 y 13, éstos obtuvieron la misma V de Aiken, o sea, 0.67 y la V de Aiken para esta dimensión 0.67.

En la dimensión “Acuerdos” sus ítems 14 y 15 obtuvieron una V de Aiken de 0.67 y su ítem 16 una V de Aiken de 0.58; siendo la V de Aiken de esta dimensión 0.64.

En la dimensión “Condiciones de los créditos”, conformada por los ítems 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 sus respectivas V de Aiken son 0.67, 0.67, 0.67, 0.83, 0.75 y 0.58; siendo la V de Aiken para esta dimensión 0.69.

En la dimensión “Conducta en el proceso de acceso al crédito”, conformada por los ítems 23, 24, 25, 26 y 27, los mismos obtuvieron las siguientes V de Aiken 0.92, 0.75, 0.83, 0.83 y 0.75; siendo la V de Aiken para esta dimensión igual a 0.82 un valor óptimo.

A partir de los valores de la V de Aiken para cada dimensión se obtuvo la V de Aiken de la Pertinencia de los ítems al área que se desea midan aquellos ítems, siendo su puntuación de 0.70 que puede considerarse como aceptable.

Todos los resultados explicitados hasta aquí se aprecian en la Tabla 1.

Cabe hacer una aclaración en este lugar. Si bien la V de Aiken de pertinencia al área arrojó el valor de 0.70 que como ya se ha dicho es un valor aceptable; sin embargo, dos de los tres jueces asignados solicitaron cambios al cuestionario elaborado antes de su aplicación. Esta solicitud fue aceptada y por tal razón los ítems se modificaron y se redujeron en número. Además, tanto el análisis factorial como el análisis de fiabilidad redujeron el número de las dimensiones latentes y los ítems.

Así, el cuestionario final quedó conformado por siete preguntas, algunas de las cuales engloban en realidad ítems eliminados. Esto sucede porque el análisis factorial, que a continuación se presenta en sus distintas fases empleadas en la presente investigación, es una técnica estadística multivariante que tiende a reducir dimensiones e ítems y otro tanto se puede decir de la técnica estadística de consistencia o fiabilidad.

Por otra parte, los jueces hicieron una Evaluación Global del Instrumento en relación a su claridad, objetividad, actualidad, suficiencia, intencionalidad, consistencia, metodología (el aspecto de pertinencia no se tomó en cuenta aquí, porque los señores jueces ya lo evaluaron antes calificando los ítems del cuestionario).

Cada uno de los ocho aspectos mencionados, tenían cinco alternativas de valoración: deficiente, regular, buena, muy buena y excelente que la maestranda igualó con una escala tipo Likert con valores de 1 a 5 y por lo tanto se obtuvieron las V de Aiken para cada aspecto considerado y una V de Aiken total.

Tales valores son respectivamente, para cada aspecto en el orden escrito en el párrafo anterior: 0.83, 0.83, 0.75, 0.83, 0.75, 0.83, 0.83 y 0.75 y la V de Aiken total fue de 0.80 un valor positivo (Ver Tabla 2). Las calificaciones de la

Evaluación Global del Instrumento y sus correspondientes V de Aiken quedan como están porque no son sometidas ni al análisis factorial ni al análisis de fiabilidad.

En conclusión, pues, se han obtenido resultados aceptables en tanto a la Evaluación Global del Instrumento.

A continuación, se presentan la Tabla nº 1, Pertinencia al área, y la Tabla nº 2, Evaluación Global del Instrumento que tienen como fuente original el criterio de jueces.

**Tabla n° 1**  
**Pertinencia al área**

PERTINENCIA AL ÁREA																											
	Dimensión: Identificación de actitudes y comportamiento de los públicos							Dimensión: Diálogo Planificado		Dimensión: Acuerdos							Dimensión: Conducta de los Créditos					Dimensión: Conducta en el proceso de acceso al Crédito					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
Jueces																											
Jueces 1	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
Jueces 2	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25
Jueces 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Totales	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67
	0.67							0.67		0.64							0.69					0.82					
	<b>0.70</b>																										

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos recopilados.

**Tabla n° 2**  
**Evaluación Global del Instrumento**

Aspecto Global del Instrumento							
Claridad	Objetividad	Actualidad	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia	Metodología
	2	3	4	5	6	7	8
0.75	0.75	0.50	0.75	0.50	0.75	0.75	0.50
0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
0.83	0.83	0.75	0.83	0.75	0.83	0.83	0.75
0.80							

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos recabados

**Análisis Factorial para la validación del cuestionario elaborado para la recopilación de datos.**

**Tabla n° 3**  
**Cuestionario Base para el Análisis Factorial y de**  
**Confiabilidad con sus resultados**

	<b>BV</b>	<b>MR</b>	<b>RF</b>	<b>DP</b>	<b>CC</b>	<b>TI</b>	<b>DS</b>
5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	4	4	4	2	2
4	4	2	2	2	2	2	3
4	4	4	3	4	4	2	4
4	4	4	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4
2	5	4	2	2	2	1	3
4	4	4	4	4	5	3	4

**Fuente:** Elaboración propia

Siglas:

**BV: Buena Voluntad; MR: Mutuo Respeto; RF: Reuniones Frecuentes; DP: Diálogo Planificado; CC: Conocimiento sobre créditos; TI: Tasas de interés; DS: discusiones o intercambios polémicos como solución.**

**NOTA:** Ver el Cuestionario en Anexo.

## ANÁLISIS DE VALIDEZ Y DE CONFIABILIDAD

### Análisis de Validez

**Tabla n° 4**

### Matriz de Correlaciones

Matriz de correlaciones(a)								
		Buena Voluntad	Mutuo respeto	Reuniones frecuentes	Diálogo planificado	Conocimien- to	Tasas de interés	Discusiones
Correlación	Buena Voluntad	1	0.323	0	0.645	0.527	0.707	0.389
	Mutuo respeto	0.323	1	0.25	0.375	0.357	0.456	0.302
	Reuniones frecuentes	0	0.25	1	0.25	0.408	0.456	0.829
	Diálogo planificado	0.645	0.375	0.25	1	0.868	0.685	0.302
	Conocimien- To	0.527	0.357	0.408	0.868	1	0.652	0.492
	Tasas de Interés	0.707	0.456	0.456	0.685	0.652	1	0.688
	Discusiones	0.389	0.302	0.829	0.302	0.492	0.688	1
Sig. (Unilateral)	Buena Voluntad		0.182	0.5	0.022	0.059	0.011	0.133
	Mutuo Respeto	0.182		0.243	0.143	0.155	0.092	0.199
	Reuniones frecuentes	0.5	0.243		0.243	0.121	0.092	0.002
	Diálogo planificado	0.022	0.143	0.243		0.001	0.014	0.199
	Conocimie- Nto	0.059	0.155	0.121	0.001		0.02	0.074
	Tasas de Interés	0.011	0.092	0.092	0.014	0.02		0.014
	Discusiones	0.133	0.199	0.002	0.199	0.074	0.014	
a	Determinante = .002							

**Fuente:** Elaboración propia

Esta matriz proporciona un dato importante al ser el determinante bastante pequeño (0.002) indica que es apropiado realizar el análisis factorial con los datos obtenidos mediante el cuestionario Likert elaborado por la maestranda. Se observan datos significativos (<0.05) y todos los datos son positivos lo cual es también recomendable.

**Tabla nº 5**

<b>KMO y prueba de Bartlett</b>		
Medida de adecuación		0.527
Prueba de	Chi-cuadrada	37.894
	G1	21
	Sig.	0.013

**Fuente:** Elaboración propia

En esta tabla queda aún más clara la recomendación de realizar un análisis factorial según los resultados hallados con la prueba KMO y la Prueba de Esfericidad de Bartlett. Con respecto a la prueba de esfericidad de Bartlett, se debe conseguir un valor significativo menor a 0.05 y esto se ha logrado. En relación a la prueba KMO, los creadores de esta prueba, es decir, Káiser, Meyer y Olkin, afirman lo siguiente si  $KMO \geq 0.75$  la idea de realizar un análisis factorial es buena, si  $KMO < 0.75$  y  $\geq 0.5$  la idea es aceptable y si  $KMO < 0.5$  la idea es inaceptable (Análisis factorial s/f Recuperado de <http://www.ciberconta.unizar.es/.../factorial/...>) El KMO hallado es, pues, aceptable.

En conclusión, se han encontrado tres indicadores que recomiendan el análisis factorial para los datos de la muestra.

**Tabla n° 6**  
**Matrices anti – imagen**

<b>Matrices anti-imagen</b>									
		Buena Voluntad	Mutuo respeto	Reuniones frecuentes	Diálogo planificado	Conocimie- nt	Tasas de interés	Discusiones 2016 solución	
Covarianza	Buena Voluntad	0.17	-0.026	0.103	-0.073	0.06	-0.012	-0.075	
	Mutuo Respeto	-0.026	0.773	-0.032	0.009	-0.019	-0.087	0.023	
	Reuniones frecuentes	0.103	-0.032	0.101	-0.056	0.045	0.029	-0.074	
	Diálogo planificado	-0.073	0.009	-0.056	0.085	-0.094	-0.058	0.056	
	Conocimie- Nto	0.06	-0.019	0.045	-0.094	0.146	0.044	-0.054	
	Tasas de Interés	-0.012	-0.087	0.029	-0.058	0.044	0.201	-0.054	
	Discusiones	-0.075	0.023	-0.074	0.056	-0.054	-0.054	0.067	
Correlación	Buena Voluntad	.471(a)	-0.072	0.78	-0.611	0.382	-0.067	-0.699	
	Mutuo Respeto	-0.072	.900(a)	-0.114	0.035	-0.056	-0.22	0.103	
	Reuniones frecuentes	0.78	-0.114	.376(a)	-0.602	0.371	0.206	-0.897	
	Diálogo planificado	-0.611	0.035	-0.602	.469(a)	-0.841	-0.445	0.74	
	Conocimie- Nto	0.382	-0.056	0.371	-0.841	.595(a)	0.254	-0.546	
	Tasas de Interés	-0.067	-0.22	0.206	-0.445	0.254	.799(a)	-0.465	
	Discusiones	-0.699	0.103	-0.897	0.74	-0.546	-0.465	.423(a)	
a	Medida de adecuación muestral								

**Fuente:** Elaboración propia

En esta tabla lo que interesa analizar es la matriz anti imagen de correlación para saber la adecuación de la muestra de los datos para el análisis factorial; es decir, esta matriz es complementaria de los otros tres indicadores ya vistos: el determinante de la matriz de correlación, la prueba KMO y el test de esfericidad de Bartlett. Se aprecia que

en la diagonal marcada con la letra (a) se hallan valores como .900 y .799 que al ser altas correlaciones confirman a los tres indicadores anteriores. Además, el resto de coeficientes de correlación muestran valores pequeños, confirmando también la apreciación anterior.

**Tabla n° 7**

Comunalidades			
	Inicial	Extracción	
Buena Voluntad	0.83	0.458	
Mutuo Respeto	0.227	0.18	
Reuniones Frecuentes	0.899	0.688	
Diálogo planificado	0.915	0.999	
Conocimiento	0.854	0.811	
Tasas de Interés	0.799	0.724	
Discusiones	0.933	0.999	
Método de extracción: Máxima verosimilitud.			

**Fuente:** Elaboración propia

La mayoría de los ítems analizados muestran una comunalidad muy aceptable por los valores de los ítems antes de la extracción; luego de la extracción disminuye la comunalidad en cierta proporción, pero no afectarán las interpretaciones decisivas. Los ítems diálogo planificado e intercambios polémicos incrementaron sus valores luego de la extracción. El ítem de mutuo respeto muestra poca comunalidad y bien podría eliminarse del cuestionario.

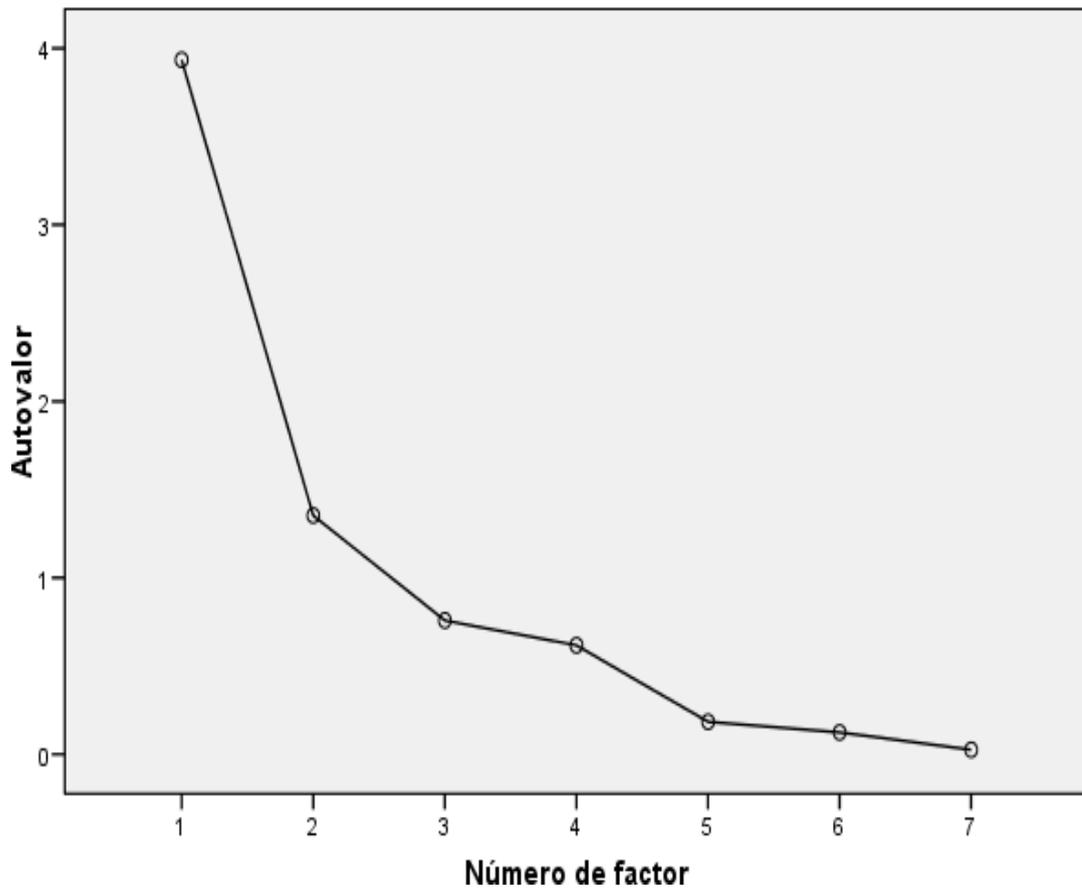
**Tabla n° 8**

Varianza total explicada									
Factor	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3.934	56.205	56.205	3.77	53.853	53.853	2.783	39.753	39.753
2	1.353	19.328	75.533	1.09	15.571	69.423	2.077	29.67	69.423
3	0.759	10.839	86.371						
4	0.618	8.826	95.197						
5	0.185	2.644	97.84						
6	0.125	1.786	99.627						
7	0.026	0.373	100						
Método de extracción: Máxima verosimilitud.									

**Fuente:** Elaboración propia

En esta tabla n° 8, se observa que hay solo dos factores que pasan de la unidad, siguiendo la regla de Kaiser, y que estos dos factores explican el 69.423% de la variancia, lo que constituye una cantidad recomendable. Entonces según esta tabla hay dos factores latentes apropiados para explicar la varianza común de las variables.

**Gráfico N° 1**  
**Gráfico de sedimentación**



Este **Gráfico n° 1** de sedimentación confirma la extracción de dos factores latentes que explican el comportamiento de los ítems que conforman la encuesta.

**Tabla n° 9**

<b>Matriz factorial(a)</b>			
	Factor		
	1	2	
Buena Voluntad	0.641	0.217	
Mutuo respeto	0.42	0.062	
Reuniones frecuentes	0.668	-0.491	
Diálogo planificado	0.807	0.59	
Conocimie. Nto	0.843	0.317	
Tasas de Interés	0.851	-0.004	
Discusiones	0.806	-0.591	
Método de extracción: Máxima verosimilitud.			
A	2 factores extraídos. Requeridas 6 iteraciones.		

**Fuente:** Elaboración propia

La matriz factorial es un paso previo para conseguir la Matriz de factores rotados. Se le conoce también como solución factorial.

**Tabla n° 10**

Prueba de la bondad de ajuste		
Chi-cuadrado	Gl	Sig.
6.638	8	0.576

**Fuente:** Elaboración propia

Como el valor hallado en significación es alto  $>0.05$  no se rechaza la hipótesis nula de que los datos se ajustan a los valores esperados teóricamente.

**Tabla n° 11**

Matriz de factores rotados(a)				
	Factor			
	1	2		
Buena Voluntad	0.633	0.241		
Mutuorespeto	0.363	0.219		
Reuniones frecuentes	0.203	0.804		
Diálogo planificación	0.998	0.059		
Conocimiento	0.852	0.292		
Tasas de interés	0.654	0.544		
Discusiones	0.245	0.969		
Método de extracción: Máxima verosimilitud.				
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.				
A	La rotación ha convergido en 3 iteraciones.			

**Fuente:** Elaboración propia

Según los resultados que se presentan en la Tabla n° 11, habiendo utilizado el método de extracción de máxima verosimilitud y el método de rotación Varimax con Kaiser, se ve que en el factor 1 cargan la buena voluntad, el mutuo respeto, el diálogo planificado, el conocimiento en créditos y las tasas de interés; mientras que en el factor 2 cargan las variables reuniones frecuentes y discusiones o intercambios polémicos. El factor 1 contiene pues a cinco ítems y el factor 2 a dos ítems. Esto se confirma con el diagrama de saturaciones que viene luego. Los ítems con mayor puntuación darán los nombres a los factores latentes.

**Tabla n° 12**

Matriz de transformación de los factores				
Factor	1	2		
1	0.771	0.636		
2	0.636	-0.771		
Método de extracción: Máxima verosimilitud.				
Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.				

**Fuente:** Elaboración propia

Esta matriz se utiliza para rotar la solución inicial dada en la Tabla n° 7.

Gráfico N° 2



Este **gráfico n° 2** de saturaciones en el espacio factorial rotado, coincide plenamente con la matriz factorial rotados, con lo cual el presente análisis se fortalece.

Ahora corresponde dar un nombre a cada uno de los dos factores hallados. La teoría recomienda para tal acción solo tomar en cuenta los ítems con las saturaciones más altas en la Matriz de factores rotados. Se debe decir que la pertenencia de los ítems a uno u otro factor se determinó teniendo dicha matriz y el Gráfico de saturaciones en el espacio factorial rotado.

El Factor 1 se denomina: Características de las discusiones sobre los créditos.

El Factor 2 se denomina: Reuniones y solución de la problemática.

## Fiabilidad del cuestionario elaborado para la recopilación de datos

**Tabla nº 13**

Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach	N de elementos			
0.863	7			
Estadísticos total-elemento				
	Media de la	Varianza del	Correlación	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Buena Voluntad	21.6	15.378	0.59	0.85
Mutuo respeto	21.4	18.044	0.447	0.869
Reuniones frecuentes	22	16	0.461	0.867
Diálogo planificado	22.2	14.4	0.736	0.83
Conocimiento	21.8	13.067	0.762	0.824
Tasas de interés	22.6	11.822	0.84	0.812
Discusiones	22	15.556	0.685	0.84

**Fuente:** Elaboración propia

El análisis de fiabilidad nos da un valor  $\alpha$  de Cronbach muy sólido de 0.863 que equivale a 86.3%. De esta manera, tanto el Análisis Factorial como el Análisis de Confiabilidad apoyan los resultados encontrados.

## Cuestionario definitivo utilizado para la recopilación de datos

El cuestionario final aplicado se redujo en tanto a sus variables latentes y a sus preguntas y esto por las indicaciones de los jueces que analizaron su contenido y por el análisis aplicado: factorial y de fiabilidad.

El cuestionario definitivo se muestra en la sección anexos.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

En la presente investigación se utiliza la estadística descriptiva en sus modalidades de medidas de tendencia central (media aritmética, moda), medidas de dispersión (rango y varianza) y representación gráfica (diagrama de barras), entre otras (Haber & Runyon, 1973).

### **3.5 Prueba de las Hipótesis planteadas.**

La Hipótesis Principal queda probada si se comprueban las dos hipótesis derivadas de aquella, si solo se prueba una entonces derivada, la Hipótesis Principal no se prueba ni se disprueba, en caso no se prueben las dos hipótesis derivadas, se rechaza la Hipótesis Principal. La técnica que se utiliza para verificar las hipótesis es la de proporciones. Para contrastar las hipótesis se tienen en cuenta las respuestas de los representantes de la MYPE y de la Banca que dieron a las preguntas del cuestionario utilizado en el trabajo de campo.

Como para la hipótesis derivada 1 se tienen en cuenta cinco preguntas, para probar esta hipótesis se necesita que la apoyen tres preguntas, es decir, el 60% de las preguntas, en las demás combinaciones de respuestas no se prueba esta hipótesis.

Para la hipótesis derivada 2 se tienen en cuenta dos preguntas, para probar esta hipótesis es necesario por lo tanto que reciba el apoyo de las dos preguntas, es decir, 100%. En caso reciba el apoyo de una sola pregunta la hipótesis queda indecisa y si no recibe apoyo de ninguna pregunta se la rechaza.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Trabajo de campo**

El trabajo de campo, que incluyó la aplicación del cuestionario tipo Likert elaborado por la maestranda, fue probado primeramente en una “prueba piloto” en tres bancos y cuatro MYPES para comprobar si los encuestados entendían las preguntas bien sea por sí mismos o con la explicación que se les daba. Los resultados de esta prueba fueron positivos, lo cual permitió someter al cuestionario a su validación mediante jueces, análisis factorial y análisis de fiabilidad.

Las encuestas realizadas tanto a los funcionarios de la banca nacional como a los empresarios de las MYPES duraron aproximadamente entre 5 y 12 minutos. Los funcionarios de la banca nacional tuvieron siempre buena disposición y accedieron amablemente a responder las preguntas de las encuestas habiendo sido más accesibles al momento de encuestar.

Por otra parte, los empresarios de las MYPES del giro producción de prendas de vestir de Gamarra no fueron tan accesibles al momento de las entrevistas, en algunos casos no se encontraban, en otros no querían ser encuestados. Hubo mayor dificultad en realizar las encuestas. Algunos empresarios solo se limitaban a responder sin detalles lo que se le preguntaba, teniendo que explicárseles bien cada pregunta.

Las encuestas a funcionarios de la banca se realizaron en 3 días y la duración de cada encuesta fue de 5 a 10 minutos. Las encuestas a los empresarios de Gamarra se hicieron en un día en 6 horas. Todas las encuestas fueron realizadas en setiembre de 2016.

**Tabla 14**  
**Comparación de puntajes entre representantes de la MYPE y de la BN\***

MYPE	BV	21	MR	20	RF	16	DP	18	CC	19	TI	16	DS	17
Banca Nac.	BV	19	MR	22	RF	16	DP	16	CC	19	TI	14	DS	19

\*En base a la Tabla n° 3.

**Fuente:** Elaboración propia

Como se puede apreciar en la tabla 14 prácticamente no hay diferencia en las respuestas de los empresarios de la MYPE con los representantes de la Banca Nacional. Esto quiere decir, inductivamente, que ambos grupos antagónicos afirman lo mismo, esto es, que los intercambios polémicos entre ellos marcha mal.

El promedio del puntaje global, que incluye el de las siete preguntas, para la MYPE es 18.14 y para la Banca Nacional es de 17.85, o sea una diferencia de apenas 0.29 lo que no es significativo.

### Gráfico n° 3

Puntajes de funcionarios de la MYPE y de la BN

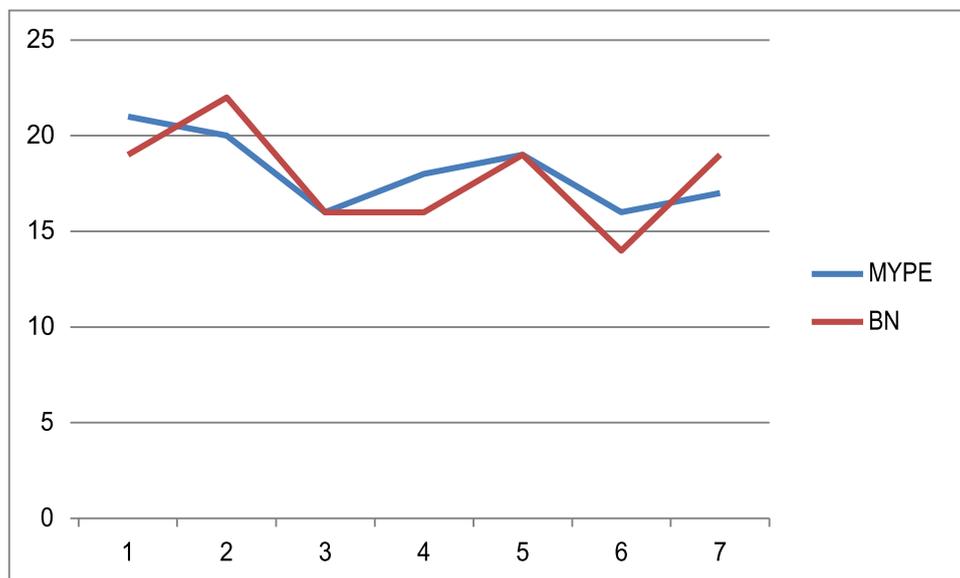


Gráfico n° 3 comparativo entre la MYPE (en azul) y de la Banca Nacional (en rojo) muestra una casi nula diferencia entre ambas entidades, en tanto a las respuestas dadas por sus representantes. Las cifras en la ordenada son los puntajes obtenidos y en la abscisa corresponden a los números de las preguntas del cuestionario.

A continuación, se presenta la descripción de la muestra utilizada en el presente estudio y que se fundamenta en los datos generales proporcionados por los representantes de la MYPE y de la Banca Nacional.

## 4.2 Descripción de la muestra

Tabla n° 15

### Cuestionario base para estadística descriptiva

Sujeto	Edad	Sexo	LN	NMI	EDL	Cargo
1	54	1	2	2	1	2
2	51	2	2	1	1	3
3	33	2	2	1	1	3
4	61	1	1	2	2	3
5	46	1	2	2	2	2
6	35	2	1	3	3	1
7	36	2	2	4	3	1
8	23	2	1	2	3	1
9	35	1	1	3	3	1
10	25	1	1	2	4	1

**Fuente:** Elaboración propia

Siglas:

LN: Lugar de nacimiento

NMI: Nivel Máximo de

Instrucción EDL:

Empresa donde labora

Elaboración propia en SPSS

Estos datos de los representantes de las entidades entrevistadas constituyen la base de los cálculos que siguen. Gráficos no se presentan de todas las tablas por ser demasiado obvios.

**NOTA:** Ver el Cuestionario en Anexos

## Estadísticos descriptivos

**Tabla n° 16**

### **Estadísticos de tendencia central y de dispersión**

N	Válidos	10
	Perdidos	0
Media		39.90
Mediana		35.50
Moda		35
Desviación típica		12.574
Varianza		158.100

**Fuente:** Elaboración propia

La moda es el valor con mayor frecuencia y correspondió a la edad de 35 años, como se observa en la tabla 16 casi coincide con la mediana que es el estadístico de valor central de un grupo de números. La media que resulta de la suma de los puntajes obtenidos por los sujetos representados dividida entre el número de sujetos es 39.9. La desviación típica o estándar, que muestra la dispersión de los datos respecto a la media no es grande. La varianza que mide la dispersión de los datos está elevada.

**Tabla n° 17**

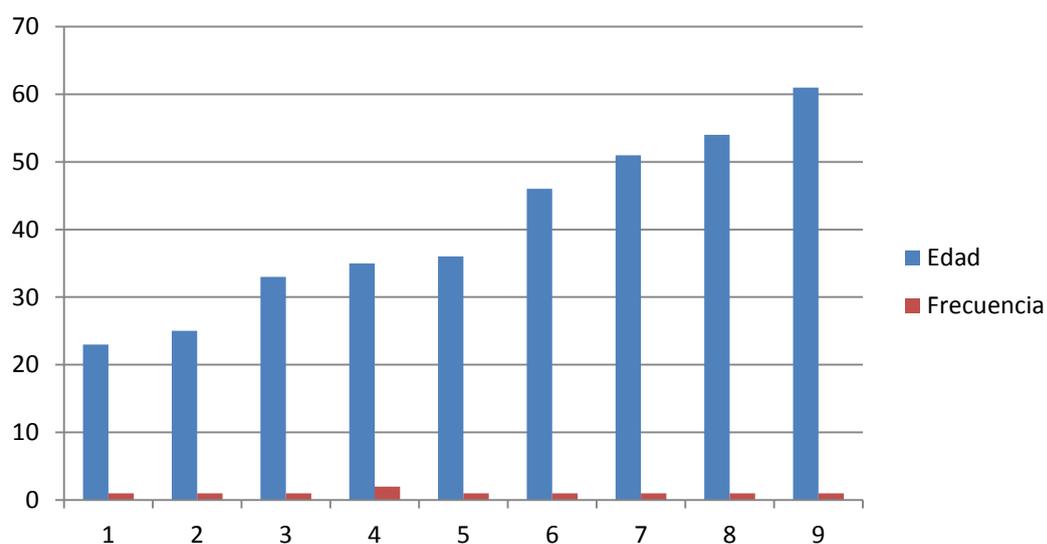
**Edad en años**

	Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	23	1	10.0	10.0	10.0
	25	1	10.0	10.0	20.0
	33	1	10.0	10.0	30.0
	35	2	20.0	20.0	50.0
	36	1	10.0	10.0	60.0
	46	1	10.0	10.0	70.0
	51	1	10.0	10.0	80.0
	54	1	10.0	10.0	90.0
	61	1	10.0	10.0	100.0
	Total		10	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico n° 4**

**Edad y su frecuencia**



Como se aprecia en la Tabla n° 17 y en su Gráfico n° 4, las frecuencias fueron iguales para todas las edades, salvo la de 35 años que se duplicó en relación a las demás edades de los empresarios.

**Tabla n° 18**

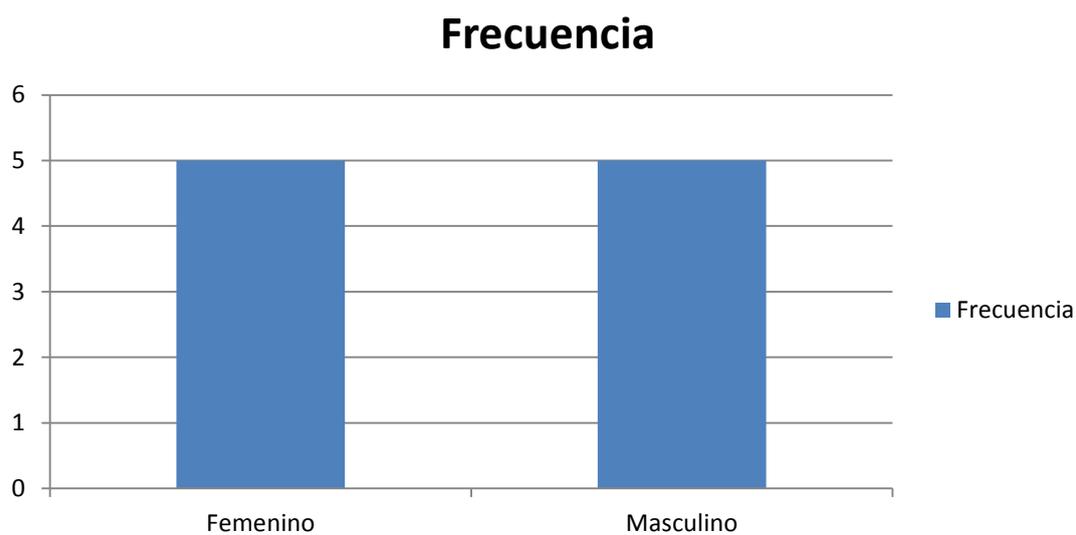
**Sexo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	5	50.0	50.0	50.0
	Masculino	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico N° 5**

**Sexo y su frecuencia**



Los sexos masculino y femenino tuvieron la misma frecuencia y por ende el mismo porcentaje, según lo muestran la Tabla n° 18 y el Gráfico n° 5.

**Tabla 19**

**Lugar de nacimiento**

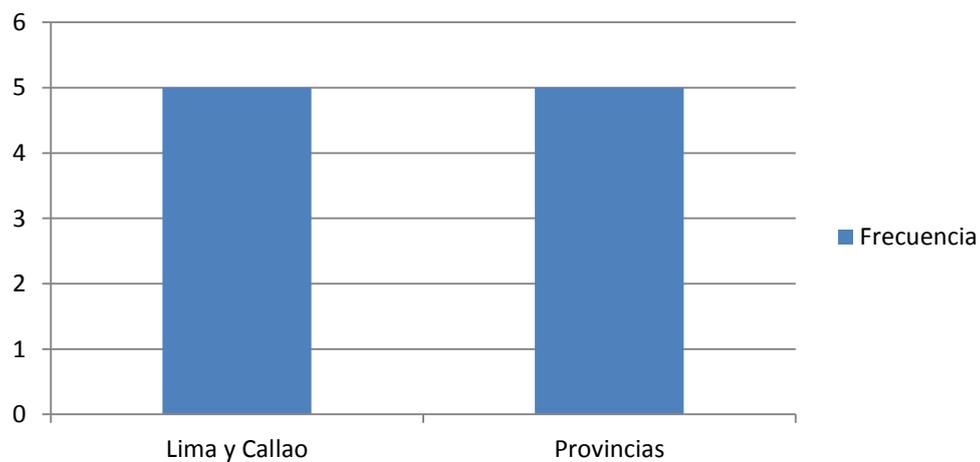
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Lima y Callao	5	50.0	50.0	50.0
	Provincias	5	50.0	50.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 6**

**Lugar de nacimiento y frecuencia**

**Frecuencia**



La tabla n° 19 y su Gráfico n° 6 muestran que la proporción de limeños y provincianos es igual, lo cual indica la alta afluencia de los segundos hacia la capital.

**Tabla n° 20**

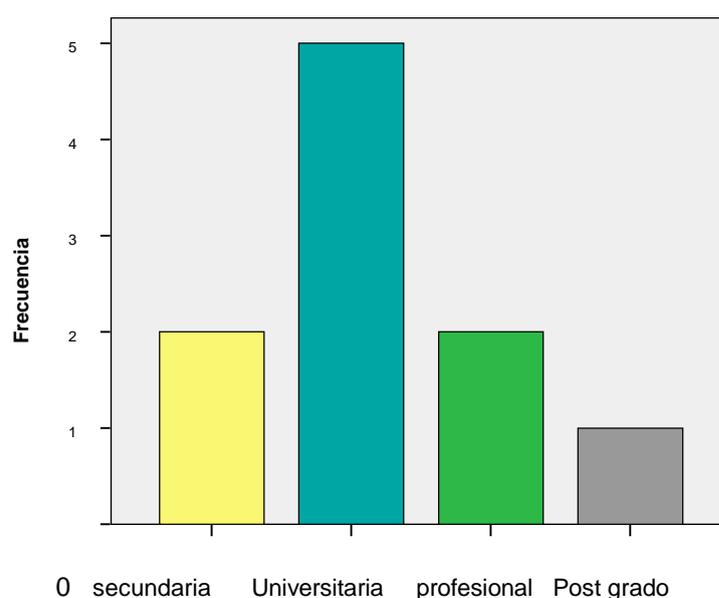
**Nivel máximo de instrucción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	2	20.0	20.0	20.0
	Universitaria	5	50.0	50.0	70.0
	profesional	2	20.0	20.0	90.0
	Post grado	1	10.0	10.0	100.0
Total		10	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 7**

**Nivel máximo de instrucción**



El nivel máximo de instrucción encontrado en la muestra de estudio fue la de post grado y correspondió a un funcionario de la banca, representando el 10% del total. El nivel con mayor predominancia en la muestra fue el universitario con 50%, este nivel de instrucción se presentó tanto en la MYPE como en la Banca. El nivel secundario solo se presentó en la MYPE y el nivel profesional solo en la Banca. Esto

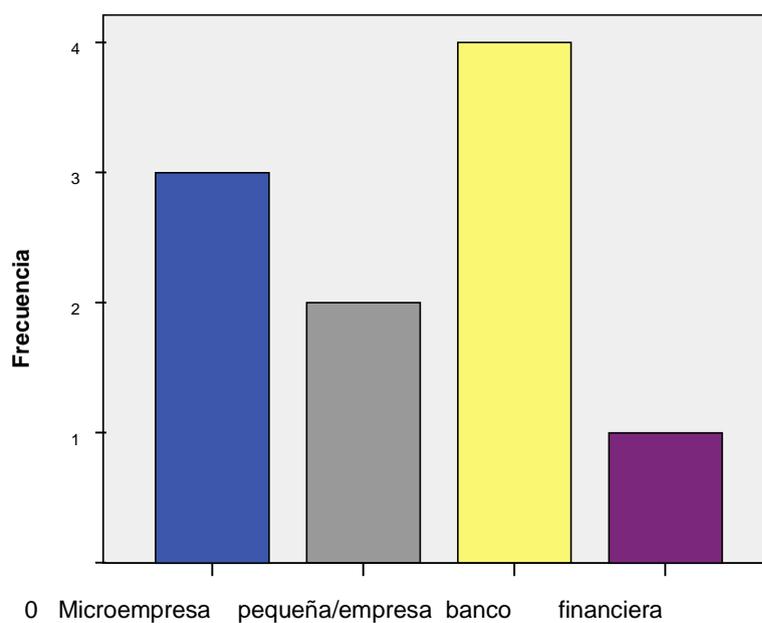
señala una mejor preparación profesional en la Banca, lo cual era de esperar. En el Gráfico n° 7 se visualizan los resultados. Nivel máximo de instrucción.

**Tabla n° 21**  
**Empresa en donde labora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	microempresa	3	30.0	30.0	30.0
	pequeña empresa	2	20.0	20.0	50.0
	banco	4	40.0	40.0	90.0
	financiera	1	10.0	10.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 8**  
**Empresa en donde labora**



**Empresa en donde labora**

Los bancos representaron, en la muestra, a las empresas más numerosas en donde laboran los encuestados, alcanzando el 40% del total, siguen las microempresas con el 30%, la pequeña empresa con el 20% y las financieras con el 10%. En el Gráfico n° 8 se visualizan estos resultados.

**Tabla n° 22**

**Cargo que desempeña**

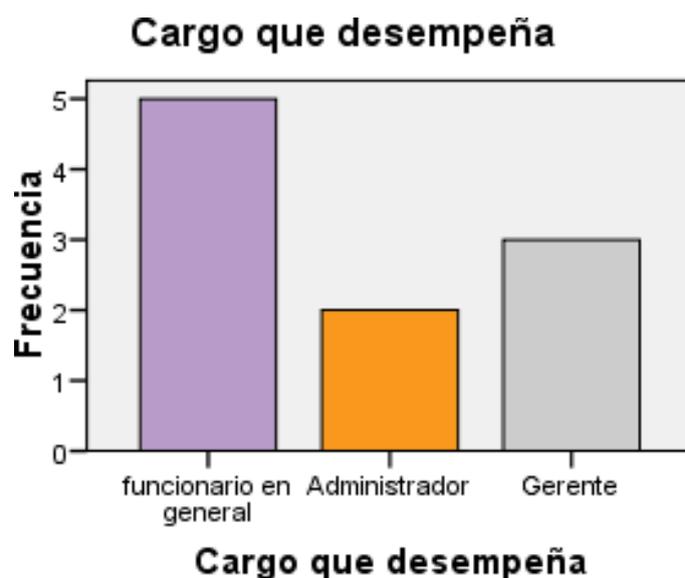
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
funcionario en general	5	50.0	50.0	50.0
Administrador	2	20.0	20.0	70.0
Gerente	3	30.0	30.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

El 50% de los encuestados son funcionario, el 30% representa el papel de gerente y el 20% el de administrador. Los funcionarios fueron ante todo de la Banca, mientras que gerentes y administradores representaron a la MYPE. En el gráfico n° 9 se visualizan estas apreciaciones.

**Gráfico n° 9**

**Cargos de los representantes**



Enseguida se presentan las respuestas a cada pregunta del cuestionario tipo Likert (Tabla n° 3) dada por los representantes de los grupos en disputa.

1. ¿Cree usted que los funcionarios de la MYPE y de la BN no demuestran buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

**Tabla n° 23.**

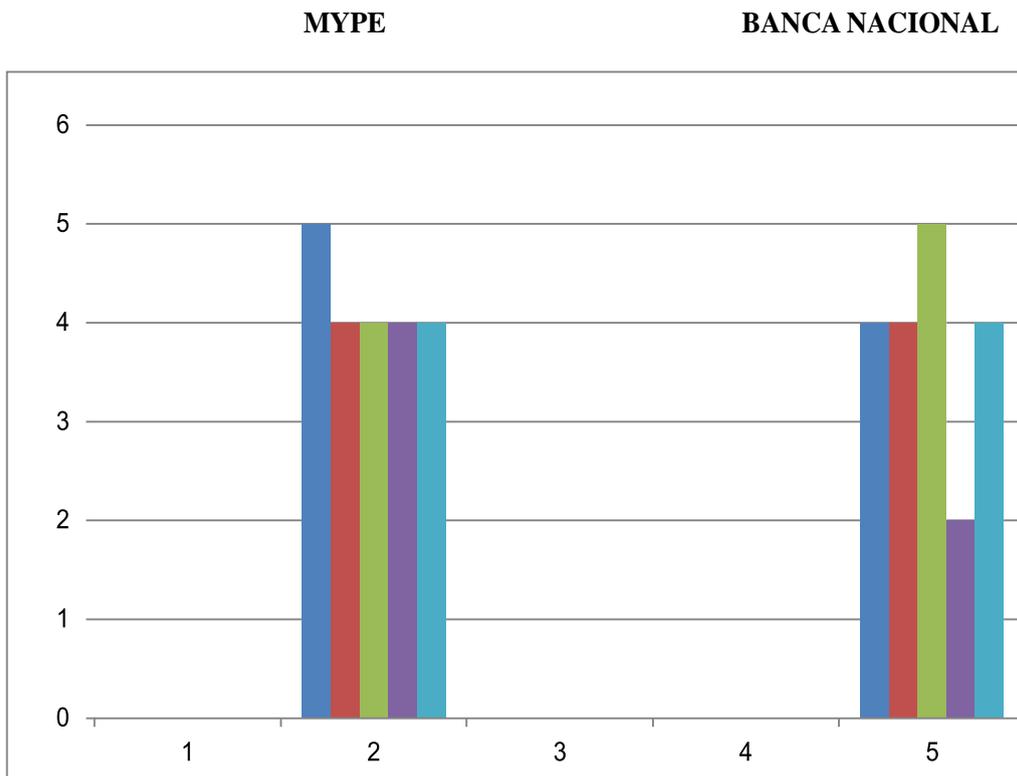
**Buena Voluntad**

MYPE	5	Banca	4
	4		4
	4		5
	4		2
	4		4

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 10**

**De la Buena Voluntad**



Según la tabla y gráfico correspondiente para la pregunta sobre Buena Voluntad, se observa que solo en la Banca Nacional (BN) un representante (20%) estuvo en desacuerdo con la pregunta de que los representantes de ambos segmentos empresariales no muestran buena voluntad para resolver el asunto del acceso al crédito formal por parte de la MYPE. El resto de respondientes tanto de la MYPE como de la BN estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con el sentido de la pregunta (100% de respuestas para la MYPE y 80% para la BN). No hay buena voluntad para resolver la problemática en cuestión.

2. ¿El mutuo respeto se deja de lado por lo general entre representantes de la MYPE y de la BN?

**Tabla n° 24.**

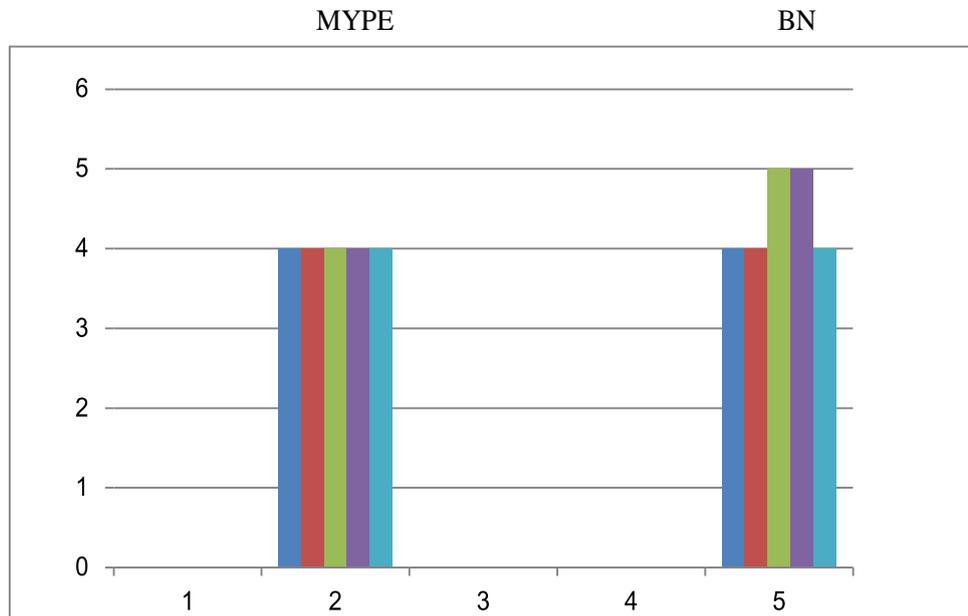
**Mutuo Respeto**

MYPE	4	BN	4
	4		4
	4		5
	4		5
	4		4

**Fuente:** Elaboración propia

## Gráfico n° 11

### Del mutuo respeto



Los representantes MYPE respondieron (100%) estar de acuerdo en que no se guarda el debido respeto entre los representantes de la MYPE y de la BN dos representantes (20%) estuvieron totalmente de acuerdo con el sentido de la pregunta y tres representantes (60%) estuvieron de acuerdo con el sentido de la pregunta. En suma, ambos segmentos empresariales afirman que no existe respeto mutuo.

3. ¿Las reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito formal para la MYPE no se dan con la frecuencia adecuada?

**Tabla n° 25.**

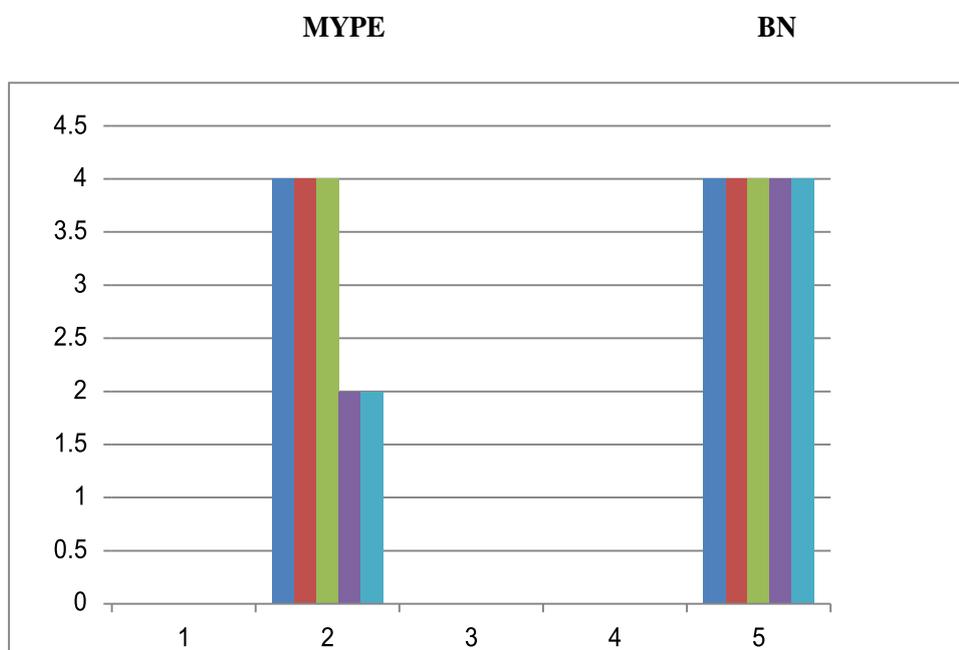
**Frecuencia de Reuniones**

MYPE	4	BN	4
	4		4
	4		4
	2		4
	2		4

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 12**

**De la frecuencia de reuniones**



Dos de los cinco representantes MYPE (40%) estuvieron en desacuerdo con el sentido de la

pregunta de que no se dan con la debida frecuencia reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN. Los tres restantes representantes respondientes (60%) sí estuvieron de acuerdo en decir que las reuniones no ocurren con la debida frecuencia. Todos los representantes de la BN (100%) manifestaron estar de acuerdo en que tales reuniones no se dan con frecuencia. En suma, no existe una comunicación apropiada entre ambos segmentos empresariales.

4. ¿Piensa usted que en las reuniones entre funcionarios de la MYPE y de la BN no se planifica el orden adecuado de los temas a tratar ni la secuencia de los expositores; la comunicación es poco clara y poco fluida y no participa como moderador el relacionista público?

**Tabla n° 26.**

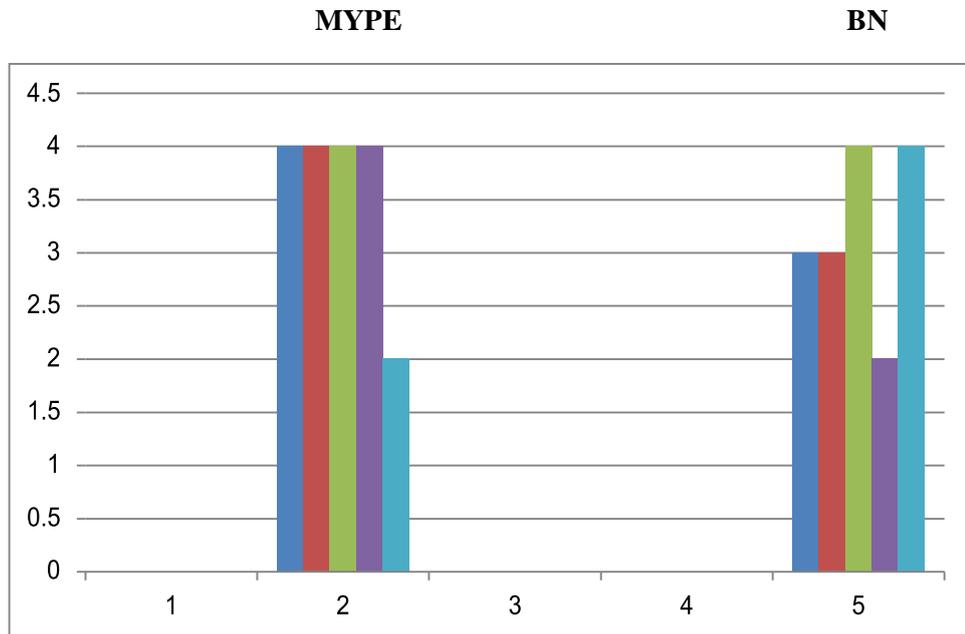
**Diálogo Planificado**

MYPE		BN	
	4		3
	4		3
	4		4
	4		2
	2		4

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 13**

**Del diálogo planificado**



Cuatro representantes de la MYPE, es decir, el 80%, afirmaron que no existe un diálogo planificado en las reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN. Un representante, 20%, estuvo en desacuerdo con el sentido de la pregunta. Con respecto a los representantes de la BN las respuestas mostraron mayor variabilidad: dos representantes, 40%, estuvieron de acuerdo en que no se da un diálogo planificado en tales reuniones, dos representantes, 40%, dijeron no saber si se daba o no el diálogo planificado y un representante, 20%, respondió que si había diálogo planificado. Se puede concluir que en general, aunque con mayor énfasis en la MYPE, no se da un diálogo planificado en las reuniones de esos dos segmentos empresariales.

5. ¿Los conocimientos en micro finanzas es insuficiente en los funcionarios de las instituciones en disputa sobre el acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

**Tabla n° 27.**

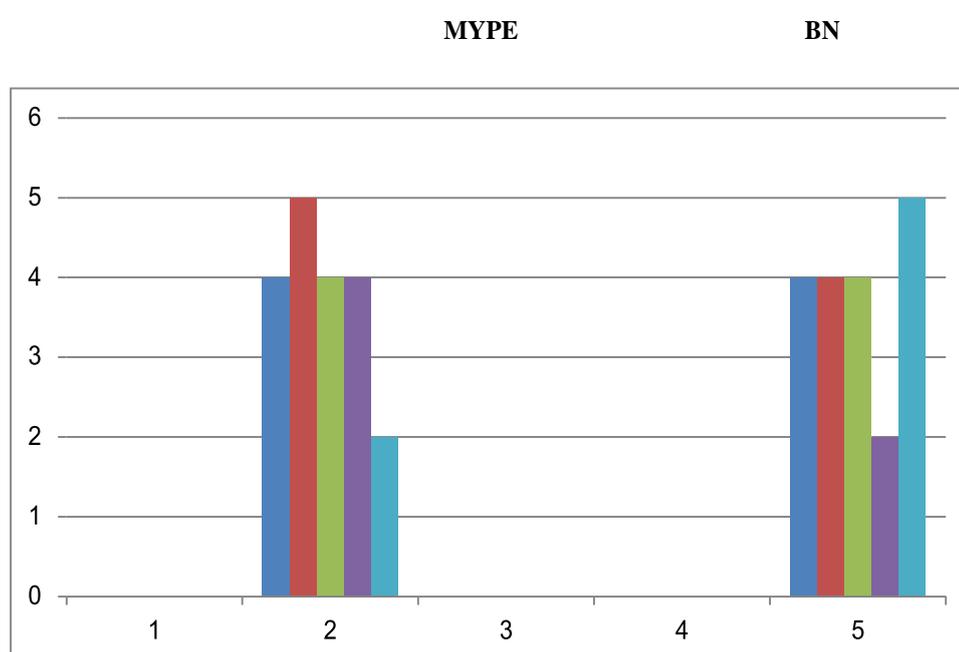
**Conocimientos acerca de los créditos (Microfinanzas)**

MYPE	4	BN	4
	5		4
	4		4
	4		2
	2		5

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 14**

**Del conocimiento de créditos (Microfinanzas)**



Los resultados muestran que tanto en la MYPE como en la BN un representante respectivamente estuvo en desacuerdo de que los conocimientos en microfinanzas de los representantes MYPE y de las BN sean deficientes, representando en cada grupo el 20% del total,

sin embargo en la MYPE el 80% de sus representantes estuvieron en total acuerdo o en acuerdo con el sentido de la pregunta de que los conocimientos en microfinanzas en ambos segmentos empresariales es deficiente. En tanto al resto de representantes de la BN tres de ellos (60%) estuvieron de acuerdo en que el conocimiento en microfinanzas no es eficiente y un representante (20%) estuvo en total acuerdo con la deficiencia en tal conocimiento.

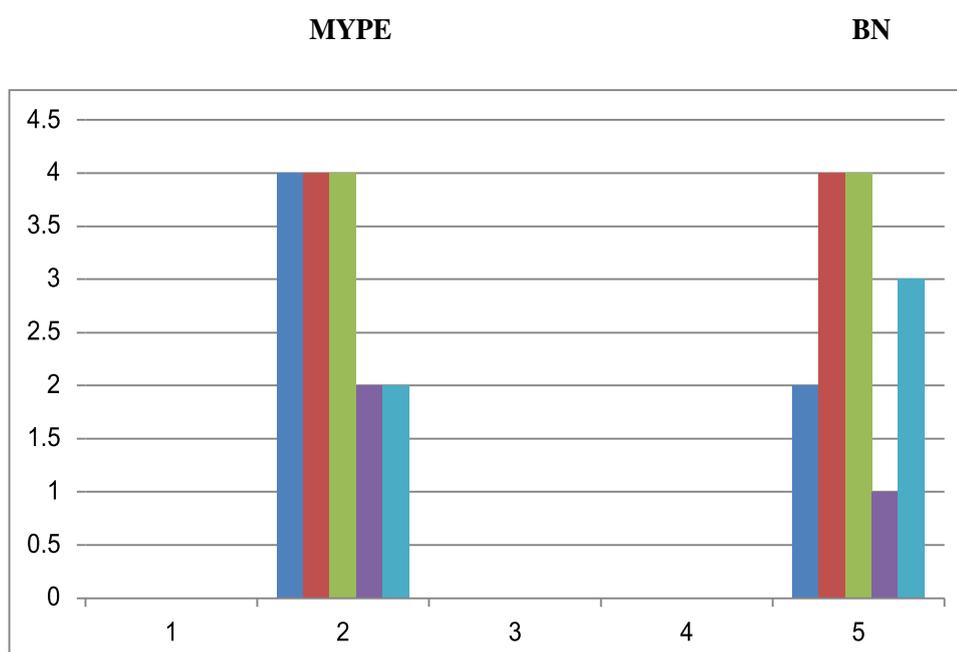
6. ¿Opina usted que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN, cuando aquéllas tienen acceso al crédito son onerosas?

**Tabla n° 28**  
**Tasas de interés**

MYPE	4	BN	2
	4		4
	4		4
	2		1
	2		3

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 15**  
**De las tasas de interés**



Los resultados señalan contradicciones en las respuestas en ambos segmentos empresariales. Dos representantes MYPE (40%) responden que los intereses que se cobran a la MYPE cuando accede al crédito no son onerosos y tres representantes (60%) afirman lo contrario. En la BN sucede algo semejante: un representante (20%) está totalmente en desacuerdo que los intereses sean onerosos, otro (20%) está en desacuerdo también con el sentido de la pregunta, y otro (20%) no se pronuncia, mientras que dos representantes (40%) afirma que los intereses que se cobran a la MYPE que accede al crédito son elevados. En resumen, en la MYPE hay una tendencia favor del sentido de la pregunta, en la BN se muestra como un equilibrio entre aceptar o no aceptar que las tasas de interés son onerosas. Estas respuestas se pueden relacionar con la pregunta del conocimiento en microfinanzas que es deficiente. En suma, existe tendencia a confirmar la pregunta.

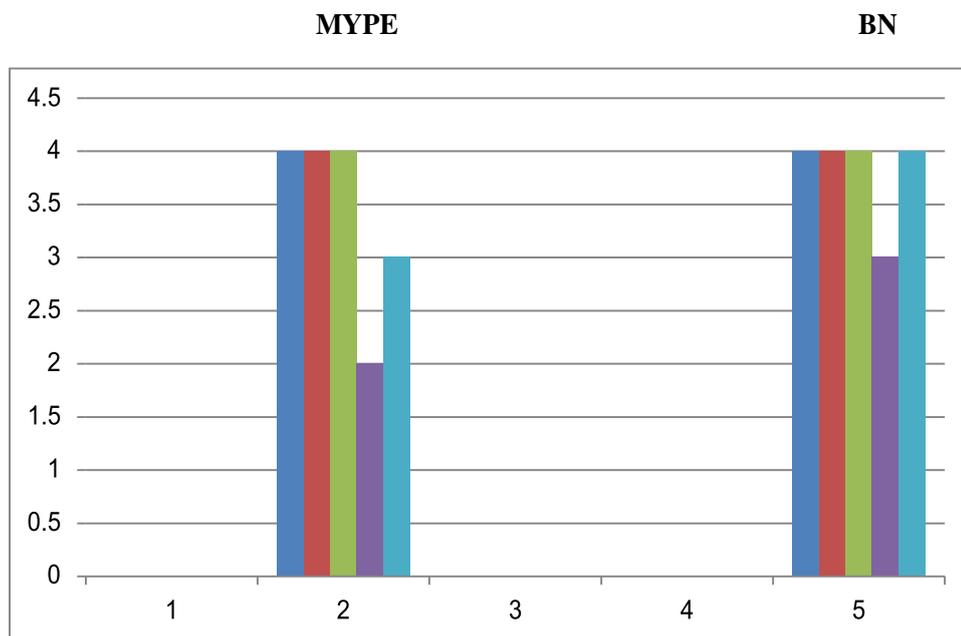
7. ¿Cree usted que las discusiones entabladas entre la MYPE y la BN en el año 2016 han tenido éxito para mejorar la situación de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

**Tabla n° 29.**  
**Discusiones Como Solución**

MYPE	4	BN	4
	4		4
	4		4
	2		3
	3		4

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico n° 16**  
**De las discusiones como solución**



En el segmento MYPE tres representantes (60%) afirmaron que las discusiones habidas en el año 2016 no han tenido éxito para mejorar la situación del acceso al crédito formal por parte de la MYPE. Un representante (20%) no dio su opinión y uno (20%) piensa que si sirvieron para mejorar el problema de acceso al crédito formal por parte de la MYPE. Entre los representantes de la BN, cuatro de ellos (80%) coincidieron en afirmar que las discusiones del año 2016 no han tenido éxito para mejorar la problemática de acceso al crédito por parte de la MYPE. Solamente un representante (20%) no se pronunció. Se aprecia que en ambos segmentos se puntualiza que tales discusiones no han servido en nada para solucionar la problemática de acceso al crédito para la MYPE.

### **4.3 Resultados obtenidos en el trabajo de campo para probar las hipótesis propuestas.**

#### **Hipótesis Principal**

Para probar esta hipótesis referirse a la tabla nº 3, ut supra, en donde figuran las respuestas dadas por los funcionarios de la BN y de la MYPE y al cuestionario elaborado por la maestranda (Ver Anexo).

Como se anticipó en el Capítulo III, para probar la Hipótesis Principal es necesario probar las dos Hipótesis derivadas propuestas. En caso se pruebe una de estas hipótesis y la otra no, la Hipótesis Principal queda indecisa y si no se prueba ninguna de las hipótesis derivadas, entonces se rechaza la Hipótesis Principal. Para las Hipótesis derivadas se sigue un procedimiento similar y remitimos al Capítulo III.

#### **Hipótesis derivada nº 1**

Se prueba o disprueba en base a los ítems 1, 2, 4, 5 y 6 de la dimensión: Características de las dimensiones sobre los créditos.

Según los resultados del ítem 1, Buena Voluntad de los funcionarios de la MYPE y de la Banca Nacional, esta hipótesis derivada se comprueba porque su enunciado recibe apoyo de 9 entrevistados de diez, o sea, del 90% de respuestas. Estos funcionarios mayoritarios dijeron estar totalmente de acuerdo en que no hay buena voluntad entre las organizaciones en conflicto sobre el tema materia de discusión.

Según los resultados del ítem 2, Mutuo Respeto entre los participantes en las reuniones, esta hipótesis se prueba porque su enunciado recibe apoyo de los diez sujetos encuestados, es decir, del 100% de respuestas. Es decir, el mutuo respeto entre representantes de la MYPE y de la Banca Nacional se deja a un lado.

Según resultado del ítem n° 4, discusión planificada en las reuniones entre funcionarios de la MYPE y de la Banca Nacional, el enunciado de esta hipótesis derivada n° 1 queda apoyada por seis entrevistados (60%), obteniendo un resultado positivo. Es decir, la discusión es anárquica, no hay un orden preestablecido de exposición de ideas, ni de preguntas ni de respuestas. Esto sucede así por la no intervención del relacionista público.

Según el resultado del ítem 5, Conocimiento sobre créditos, específicamente conocimientos en micro finanzas o micro créditos, su enunciado recibe el apoyo de ocho entrevistados, o sea, del 80% de respuestas y solo dos encuestados (20%) estuvieron en desacuerdo con su enunciado. Es decir, no hay una buena preparación de los funcionarios de ambos públicos en lo que se refiere a la forma de utilización del micro crédito. Entonces según este ítem la hipótesis se comprueba.

Según los resultados del ítem 6, Tasas de Interés que se cobran a la MYPE cuando tiene acceso al crédito formal, la hipótesis derivada en cuestión no supera los 50% de respuestas favorables de cinco encuestados, entonces no se prueba queda indecisa pero no rechazada.

### **Decisión**

Teniendo en cuenta que sobre un total de cinco ítems para aprobar o desaprobar esta hipótesis derivada, cuatro la prueban (80%) y solo una la deja indecisa pero no la rechaza, entonces, la Hipótesis derivada n° 1 queda comprobada.

### **Hipótesis derivada n° 2**

Se prueba o desaprueba en base a los ítems 3 y 7 de la dimensión reuniones y solución de la problemática.

Esta hipótesis se comprobó porque:

El 80% de encuestados (ocho funcionarios) afirman que las reuniones para tratar la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE no se dan con la frecuencia debida y solo el 20% (dos funcionarios) no estuvieron de acuerdo con esta respuesta.

Y porque el 70% de encuestados (siete) consideran que las discusiones habidas en el año 2016 no han tenido éxito para mejorar la problemática vigente de acceso al crédito formal por parte de la MYPE. Solo el 10% (un funcionario) estuvo en desacuerdo y 20% (dos funcionarios) no respondieron alegando que no sabían del caso.

### **Decisión**

Teniendo en cuenta que sobre un total de dos ítems para aprobar o desaprobar esta segunda hipótesis derivada, los dos ítems la comprueban la hipótesis derivada n° 2 queda probada.

### **Decisión Final**

Habiéndose probado las dos hipótesis derivadas propuestas, la Hipótesis Principal de igual manera queda comprobada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación indican la existencia de intercambios polémicos inadecuados entre la Banca Nacional y la MYPE que produce prendas de vestir de la zona de Gamarra en el distrito de La Victoria que fue corroborado por los integrantes de los miembros de estas dos clases de entidades empresariales.

Lo interesante aquí es lo siguiente: a la MYPE y a la BN se considera como grupos antagónicos, pero esta no es la verdad; pues las respuestas de los integrantes de ambos grupos empresariales coinciden en señalar la deficiente forma en que se llevan los intercambios polémicos entre ambos grupos. Este hecho puede facilitar la conciliación entre ambos tipos de entidades, pues, a nuestro criterio la negociación y el acuerdo se pueden conseguir introduciendo la Administración de la Controversia Pública en tales intercambios polémicos.

Por otra parte, el presente trabajo de tipo exploratorio no tiene antecedentes directos para que sea confrontado en forma detallada con otros estudios. Este hecho simplifica la discusión; sin embargo, esta investigación servirá de punto de partida para otras investigaciones venideras que empleen la Administración de la Controversia Pública para tratar el tema de acceso al crédito formal de la MYPE.

Por el momento, de nada nos sirve que diversos autores describan lo que es la Administración de la Controversia Pública como ya se expuso en el capítulo teórico del presente estudio. Lo que es concreto, observable y verificable es que en las discusiones entre la MYPE y la BN la Administración de la Controversia Pública brilla por su ausencia porque sencillamente no participa el relacionista público.

Sobre la Pedagogía del Consenso desarrollada y propuesta por Solórzano Hernández

(Citado en Valdez, 2015), en base a los trabajos previos De Souza Andrade, estamos de acuerdo y esto lleva a la noción de confianza que es fundamental según el investigador Solorzano Hernández y para Valdez para el establecimiento de relaciones permanentes y duraderas. En la Pedagogía del Consenso también entra en juego la Ética, con sus principios y normas, que debe ser reforzado con la confianza (Valdez, 2015). Estos conceptos novedosos pueden sugerir que se tengan en cuenta para aplicarlos en el futuro inmediato en los intercambios polémicos que se vienen realizando entre la MYPE y la BN; lo cual contribuiría positivamente para el acercamiento de estos dos públicos “enfrentados” y para la solución de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE.

Las contribuciones a la teoría del filósofo brasileño Dascal y de los nacionales Solórzano, Elías Villanueva, Valdez y otros han resultado muy útiles para tener un marco de referencia, basado en generalizaciones empíricas, que ha permitido que la presente investigación se mantenga dentro de los límites adecuados de tratamiento de la temática investigada.

Es conveniente, de acuerdo con el desarrollo del marco teórico en el Capítulo I, que tanto la Banca Nacional como la MYPE que fabrica prendas de vestir acuerden la participación del relacionista público como moderador de sus intercambios polémicos para lograr un avance en la solución del acceso al crédito formal por parte de la MYPE a través de la confianza y de la construcción de relaciones estables. Sobre esto es bueno recordar las palabras de Dascal con respecto a que el avance de la ciencia se logra con el intercambio polémico en la forma de un diálogo alturado (Bassols, 2002) y las palabras de la premio Nobel de la paz Monique Pire con respecto a que en un diálogo no solo se debe dejar escuchar nuestras opiniones sino también la de los demás para que las controversias se solucionen haciendo uso del método tópico dialéctico (Citado en

Solórzano, 2008); en otros términos se debe dar énfasis a lo que Solórzano dice con respecto a la Pedagogía del Consenso: a través del diálogo como herramienta fundamental se logra la construcción de relaciones estables durante la controversia (Citado en Valdez, 2015).

En realidad, la presente tesis podría ser calificada como *sui generis*, porque el tema estudiado no se ha tratado ni en Perú ni en otros países latinoamericanos, esto último se deduce merced a la búsqueda infructuosa realizada por la maestranda de otras investigaciones similares a la presente. Por lo demás, por tratarse de una investigación exploratoria sus resultados y conclusiones antes de ser definitivas deben ser un estímulo para la realización de otros trabajos más extensos y detallados.

Por otra parte, hay que dejar en claro que lo que se buscó con el Cuestionario tipo Likert en esta investigación ha sido medir actitudes tanto de los funcionarios de la Banca Nacional como de los de la MYPE y que esto no implica, por lo tanto, que lo que dicen lo lleven necesariamente a la práctica y que tales actitudes no puedan cambiar. Empero, cuando una controversia es bien llevada logra el paso de la actitud a la acción.

La actitud de desconfianza que mostraron los funcionarios de la MYPE para dar sus respuestas en las entrevistas realizadas es posible que se deba a que desconocen la utilidad y el beneficio para ellas de que se acumulen sus datos de tal manera que las autoridades gubernamentales puedan tomar decisiones correctas que promuevan su desarrollo.

Como asunto final de esta discusión se puede decir que teniendo en cuenta que la mayoría de los funcionarios de la MYPE y de la BN piensan que no existe buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE, que el mutuo respeto entre ambos tipos de funcionarios (de la MYPE y de la BN) no se toma en cuenta, que la frecuencia de reuniones entre representantes de la

MYPE y de la BN no es suficiente, que las reuniones que se llevan a cabo no tienen orden ni planificación y en ellas no participa el relacionista público como moderador, que los conocimientos en micro finanzas no es adecuado tanto entre los funcionarios MYPE como entre los funcionarios de la BN, que los intereses que se cobran a la MYPE cuando esta tiene acceso al crédito formal es discutible sobre si son onerosos o no lo son y que las confrontaciones llevadas a cabo en el año 2016 no han conducido por el buen camino a la problemática mencionada, se infiere con seguridad de que la Administración de la Controversia Pública no se ha utilizado en la polémica entre la BN y la MYPE y más aún se la desconoce. En esta controversia hasta hoy solo se ha dado la disputa y es tiempo ya de terminarla para dar paso a una verdadera controversia conducida por el relacionista público para que aplique los principios de la administración de la Controversia Pública así como las nociones más recientes de las relaciones públicas, esto es, la pedagogía del consenso, la confianza y la construcción de relaciones estables entre ambos tipos de organizaciones en disputa.

## Conclusiones

1. Durante los “intercambios polémicos”, en el año 2016, entre representantes de la MYPE productora de prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con los representantes de la Banca Nacional no se utilizó la metodología de la administración de la controversia pública porque se desconocen sus fundamentos y modo de acción, especialmente por los funcionarios de la MYPE.
2. La mayor parte de la MYPE formal nacional no tiene acceso al crédito bancario, porque en las reuniones entre sus representantes y los de la Banca Nacional no se da un diálogo alturado que esté moderado por un relacionista público; en tales reuniones predominan las disputas que no conducen a nada positivo en la materia en cuestión.
3. La comunicación entre la MYPE y la Banca Nacional en el tema del acceso al crédito formal de la MYPE dista de ser fluida, porque las reuniones entre ambos segmentos empresariales son esporádicas, existe, además, mutua desconfianza entre ambos tipos de entidades.
4. Tanto los representantes de la MYPE como los de la BN desconocen el papel relevante que cumple el relacionista público como alternativa a elegir para la solución de conflictos empresariales debido a que la cultura organizacional de tales representantes está descuidada.
5. Las actitudes de los representantes de la MYPE y los de la Banca Nacional no son antagónicas en extremo, pues ambos grupos aceptan que el tratamiento de la temática de acceso al crédito por parte de la MYPE no tiene un entorno apropiado, adoleciendo de diferentes deficiencias.

6. De acuerdo con las pautas propuestas para contrastar las hipótesis del presente estudio, es decir, la descripción y análisis de las respuestas por el método porcentual, todas las hipótesis (Hipótesis Principal e Hipótesis derivadas) se comprobaron.

7. La revisión de la literatura, tanto nacional como a nivel latinoamericano, para el año 2016, indica que la presente investigación se constituye en pionera en el estudio de su temática, lo cual es un aporte para las Relaciones Públicas.

## **Recomendaciones**

1. Se debe promover la Administración de la Controversia Pública en los enfrentamientos que vienen ocurriendo entre la BN y la MYPE, en lo que respecta al acceso al crédito formal de esta última entidad.
2. Se debe procurar que en los intercambios polémicos entre la BN y la MYPE intervenga como moderador de las mismas el relacionista público.
3. Sugerir que el relacionista público que intervenga en los enfrentamientos entre la BN y la MYPE sea un especialista en el área financiera.
4. Promover otras investigaciones como la presente utilizando el muestreo intencional y el muestreo probabilístico para refrendar o no refrendar los resultados obtenidos en este estudio.
5. En el futuro inmediato, en los intercambios polémicos entre la MYPE y la BN se deben aplicar las concepciones más recientes de las Relaciones Públicas, es decir, la Pedagogía del Consenso a través de la mutua confianza y la Teoría Relacional de las Relaciones Públicas.
6. Sería aconsejable que el Gobierno nacional fuera el ente encargado de proponer un relacionista público como moderador en las reuniones entre empresarios de la MYPE con los de la Banca Nacional para lograr la solución del problema de acceso al crédito formal por parte de la micro y pequeña empresa.

## Fuentes de información

Abbagnano, N. (1987). *Diccionario de Filosofía*. México: Fondo de Cultura Económica.

Abreu, J. (2012). Constructos, Variables, Dimensiones, Indicadores y Consistencia en *International of Good Conscience*, 7(3), 123-130.

American Psychological Association. (2016). Normas APA. Recuperado de

<https://www.facebook.com/LasNormasAPA/photos/pcb.1780917332192274/1780916238859050/?type=3&theater>.

Análisis factorial. (Sin Fecha) Recuperado de [http://www.ciberconta.unizar.es/.../factorial/...](http://www.ciberconta.unizar.es/.../factorial/)

Bassols, A. T. (2002). La teoría de las controversias de Marcelo Dascal.

*Manuscrito*, 25(2), 31-50. Recuperado de <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/manuscrito/article/view/8644476>.

Cámara de Comercio de Gamarra (2017). *Gamarra genero ventas por 6618 millones de soles en 2016*. Recuperado de <https://www.camaragamarra.org.pe>.

Cuchillo, V. (2009). *Relaciones públicas y administración de la controversia*.

Recuperado de: <http://comunicaciones.blogspot.com/2009/09/las-relaciones-publicas-y-la.pdf>.

*Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. (Sin Fecha).

Recuperado de: <http://psicologia/article/viewFile/4555/4534>

De Souza Andrade, C.T. (Sin Fecha). La administración de la controversia pública.

Recuperado de <http://www.portal-rp.com.br/bibliotecavirtual/teobaldodeandrade/teobaldo01/0283.pdf>.

Elías Villanueva, L.E.E. (2014) *Relación entre la comunicación interna y la administración de la controversia pública en los colaboradores de la Gerencia*

- de Desarrollo Social y Lucha contra la pobreza de la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo mayo-junio 2014*. Tesis para optar el Grado de Maestro en Relaciones Públicas. Lima. Universidad de San Martín de Porres.
- Flint, P. (2007). *Negociación integral: Herramientas eficaz para la resolución de conflictos y la creación de valor*. Lima: Jurídica Grijley.
- Haber, H. & Runyon, R.P. (1973). *Estadística General*. México. Fondo Educativo Interamericano, S.A.
- Hechavarria, A. (2004). *Sector textil confecciones*. Lima: CONCYTEC.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1996). *Metodología de la investigación*. México. McGraw-Hill.
- Illescas, W.D. (2005). *Relaciones públicas: prácticas de aplicación en PYMES y emprendimientos*. Buenos Aires: Editorial Macchi.
- INEI (2017). *Características de Emporio Comercial de Gamarra, 2016*. Lima: INEI.
- Infante, J. (2002). *El Perú de los peruanos*. Recuperado de <http://IIH/h136ji.htm>.
- Izcara, S.P. (2007). *Introducción al muestreo*. México: Porrúa.
- Koontz, H. & Weihrich, H. (1996). *Administración*. México: McGraw-Hill Lattimore,
- D., Bakin, O., Heiman, S.T. y Toth, E.L. (2008). *Relaciones Públicas. Profesión y Práctica*. México: McGraw-Hill.
- López, Ignacio (Sin Fecha) *Muestreo no probabilístico*. Recuperado de <http://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/muestra-opinatica.html>.
- Marston, Jhon E. (1994). *Relaciones Públicas Modernas*. México: McGraw-Hill.
- Martín, F. (2004). *Diccionario de comunicación corporativa e institucional y Relaciones Públicas*. Madrid: Editorial Fragua.
- Mathews, J.C. (2009). *Las MYPES y la Apertura comercial: Un gran desafío*.

Recuperado de <http://www.economiayempresa.com/artot24.php>.

Matute, G. (2008). Segmentación psicográfica de la pequeña y microempresa.

Lima: Universidad ESAN.

Medrano, G. (2015, Julio 3) Desinformación de la MYPE impide mayor formalidad. *El Comercio*.

Méndez, C.E. (1995). *Metodología*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Método tópico dialéctico. (Sin Fecha). Recuperado de <http://relacionespublicasjpar.blogspot.pe/2004/08/relaciones-publicas-superiores-una.html>.

Merani, A.L. (1989). Diccionario de psicología. México: Grijalbo.

*MYPYME 2012*. Estadísticas de la micro, pequeña y mediana empresa. Lima: Ministerio de la Producción.

Mora y Araujo, M. (2012). *El poder de la conversación: elementos para una teoría de la opinión pública*. Buenos Aires: La Crujía.

*Muestreo opinático o intencional*. Recuperado de [http://www.angelfire.com/SC/matasc/EyD/bioesta/muest\\_noprob.html](http://www.angelfire.com/SC/matasc/EyD/bioesta/muest_noprob.html).

Pacheco, H. (2016) *Estrategia de estímulos organizacionales para mejorar el clima organizacional en el Hotel El Galpón Internacional de la ciudad de Riobamba*.

Tesis para optar el grado de Magister Ejecutivo en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato-Ecuador.

Pérez, R. y Solórzano, E. (1999). *Relaciones Públicas Superiores: Una nueva pedagogía*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Polémicas de tasas de interés a la MYPE en *Conexión ESAN* 2.11.2012.

- Ramos, A. (2016) *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL*. Tesis para optar el Grado de Maestro en Desarrollo del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito.
- Riorda, M. (2006). *La construcción del consenso gestión de la comunicación gubernamental*. Buenos Aires: La Crujía.
- Runes, D. (1986). *Diccionario de Filosofía*. México: Editorial Grijalbo, S. A.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (1998). *Metodología y diseños de investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Solano, L. (2000). *Fundamentos de las Relaciones Públicas*. Madrid: Síntesis.
- Solano, L (2001). *El papel profesional de las Relaciones Públicas en la Administración de la Controversia pública*. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/seeci/Numeros/Numero%208/LuisSola.pdf>.
- Solorzano, E. y Pirotte, A. (2006). *Diccionario de uso para Relaciones Públicas*. Lima: Escuela profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres.
- Solorzano, E. (2008). *Relaciones Públicas: Administración de la Controversia Pública y nuevos escenarios*. Ponencia presentada en el Primer Congreso nacional de Relaciones Públicas organizado por el Colegio profesional de Relacionistas Públicos del Perú, Huancayo, Perú.
- Solorzano, E. (2013). *Relaciones Públicas. Aportes científicos de la Escuela Latinoamericana*. Memoria Científica: VII Congreso Internacional. Relaciones Públicas Latinoamericanas; escenarios cambiantes, nuevos desafíos. En en *Revista Científica de la Asociación Latinoamericana de Carreras Universitarias de Relaciones Públicas (7) (pp. 79-90)*.

- Stanton, W., Etzel, H. y Walker, B. (1995). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw-Hill.
- Torres, Martha (2012) *Propuesta guía de Manual de Comunicación de crisis para los públicos internos de Consermín S.A.* Tesis para optar el grado de Master en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. Universidad de las Américas. Quito.
- Tribeño, G. (2012). *Polémica por tasas de interés a la MYPE*. Lima: Conexión ESAN.
- Valdez, M. (2014). *Función relacional, comunicacional y sinérgica de las Relaciones Públicas en las organizaciones públicas y privadas del Perú*. Tesis para optar el Grado de Doctor en Relaciones Públicas. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Lima.
- Valdez, M. (2015) *Aproximaciones al enfoque relacional de las relaciones públicas*. Recuperado de:  
[http://www.revistacultura.com.pe/wp-content/uploads/2015/12/RCU\\_29\\_.pdf](http://www.revistacultura.com.pe/wp-content/uploads/2015/12/RCU_29_.pdf).
- Valverde, Frank (2014) *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, Agencia de Administración Especial, Surco*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo.
- Villarán, F. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. Lima: COPEME- CONFIEP- MINCETUR.
- Wilcox, D., Cameron, G., y Xifra, J. (2001). *Relaciones Públicas: Estrategias y tácticas*. Madrid: Editorial Isabel Capella.
- Xicota, E. (2016). *Gamarra ayer, hoy y mañana*. Recuperado de <https://www.esterxicota.com>.
- Xifra, J. (2005). La gestión de conflictos potenciales como estrategia de comunicación corporativa: el caso Microsoft. En *Zer*, 18, 67-81.

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO UTILIZADO EN EL TRABAJO DE CAMPO PARA EL ANÁLISIS DESCRIPTIVO, FACTORIAL Y DE CONFIABILIDAD

**Este es un cuestionario anónimo y su objetivo es contribuir a la solución del problema de acceso al crédito bancario por parte de la MYPE formalizada.**

Edad.....

Sexo: .....

Lugar de nacimiento.....

Nivel máximo de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria ( ) Profesional ( ) Post grado ( )

Empresa en la que labora:

Microempresa ( ) Pequeña empresa ( ) Banco ( )

Cargo que desempeña:  
.....

1. ¿Cree usted que los funcionarios de la MYPE y de la BN no demuestran buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

2. ¿El mutuo respeto se deja de lado por lo general entre representantes de la MYPE y de la BN?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

3. ¿Las reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito formal para la MYPE no se dan con la frecuencia adecuada?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

4. ¿Piensa usted que en las reuniones entre funcionarios de la MYPE y de la

BN no se planifica el orden adecuado de los temas a tratar ni la secuencia de los expositores; la comunicación es poco clara y poco fluida y no participa como moderador el relacionista público?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

5. ¿Los conocimientos en micro finanzas es insuficiente en los funcionarios de las instituciones en disputa sobre el acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

6. ¿Opina usted que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN, cuando aquéllas tienen acceso al crédito son onerosas?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

7. ¿Cree usted que las discusiones entabladas entre la MYPE y la BN en el año 2016 no han tenido éxito para mejorar la situación de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

TED ( ) ED ( ) NS ( ) DA ( ) TDA ( )

**ANEXO N° 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

ADMINISTRACIÓN DE LA CONTROVERSIA PÚBLICA, COMO HERRAMIENTA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS, SOBRE EL ACCESO AL CRÉDITO FORMAL DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL DE LA MYPE PRODUCTORA DE PRENDAS DE VESTIR DEL EMPORIO DE GAMARRA. AÑO 2016  
**MAESTRANDA: LIC. VANESSA JULISSA BANDA BELLMUNT**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema Principal</b> ¿Se utiliza la metodología de la ACP en los intercambios polémicos ocurridos en el año 2016 entre los representantes de la MYPE productora de prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con los representantes de la BN sobre el acceso al crédito formal de la MYPE?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar si se utiliza la metodología de la ACP, como herramienta de las RRPP, en los intercambios polémicos entre la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, con la Banca Nacional (BN) en el año 2016 en la problemática de acceso al crédito formal de la MYPE.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> En la polémica entre la BN y la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria, en el año 2016, no se utilizó la metodología de la ACP para resolver el problema de acceso al crédito bancario por parte de la MYPE.</p>	<p><b>Variable</b> Administración de la controversia pública. <b>Dimensión X1</b> Disputas entre representantes de la MYPE y de la BN. <b>Indicadores</b> a. Buena Voluntad b. Mutuo respeto c. Conocimiento sobre créditos d. Diálogo planificado. e. Tasas de interés</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b> Exploratoria Transeccional Ex post facto Descriptiva Comparativa</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población</b> Población: 2085 MYPES BN: 230 entidades</p> <p><b>Muestra</b> Muestra estratificada elegida: 05 MYPES y 05 entidades de la BN.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Se da el diálogo planificado o solamente disputas durante las polémicas entre la MYPE y la BN en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE? 2. ¿Existe comunicación fluida entre los representantes de la MYPE y la BN que polemizan sobre el acceso al crédito formal de la MYPE?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Determinar si se da el diálogo planificado o solamente disputas entre la MYPE y la Banca Nacional en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE. 2. Especificar si hay una comunicación fluida entre los representantes que polemizan sobre el acceso al crédito formal por parte de la MYPE.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. Existen ante todo disputas entre la MYPE y la Banca Nacional en relación al otorgamiento y acceso al crédito formal de la MYPE. 2. Las disputas entre los representantes de la MYPE y de la Banca Nacional no conducen a una comunicación fluida y positiva.</p>	<p><b>Dimensión X2</b> Comunicación fluida entre los representantes de la MYPE y de la BN. <b>Indicadores</b> a. Frecuencia de reuniones b. Discusiones para la solución de la problemática en cuestión.</p>	

ACP: Administración de la Controversia Pública

BN: Banca Nacional

MYPE: Micro y Pequeña Empresa

**ANEXO N° 3**  
**ESCALA DE MEDICIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA**  
**CONTROVERSIA PÚBLICA ENTRE LAS MYPES Y LA BN**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Administración de la controversia pública	Disputas entre representantes de la MYPE y de la BN	Buena Voluntad	8. ¿Cree usted que los funcionarios de la MYPE y de la BN no demuestran buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?
		Mutuo respeto	9. ¿El mutuo respeto se deja de lado por lo general entre representantes de la MYPE y de la BN?
		Diálogo planificado	10. ¿Piensa usted que en las reuniones entre funcionarios de la MYPE y de la BN no se planifica el orden adecuado de los temas a tratar ni la secuencia de los expositores; la comunicación es poco clara y poco fluida y no participa como moderador el relacionista público?
		Conocimiento sobre créditos	11. ¿Los conocimientos en Microfinanzas es insuficiente en los funcionarios de las instituciones en disputa sobre el acceso al crédito por parte de la MYPE?
		Tasas de interés	12. ¿Opina usted que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN, cuando aquellas tienen acceso al crédito son onerosas?
	Comunicación fluida entre los representantes de la MYPE y de la BN	Frecuencia de reuniones	13. ¿Las reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito para la MYPE no se dan con la frecuencia adecuada?
		Discusiones para la solución de la problemática en cuestión.	14. ¿Cree usted que las discusiones entabladas entre la MYPE y la BN en el año 2016 no han tenido éxito para mejorar la situación de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?

**Fuente:** Elaboración propia en base a la información pertinente recopilada.

## ANEXO N° 4

### VALIDACIÓN DE LOS JUECES



#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Enrique Elías.....
- 1.2. Grado Académico: Magíster.....
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres.....
- 1.4. Especialidad del validador: Relaciones Públicas.....
- 1.5. Título de la investigación: "Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, sobre el acceso al crédito formal del Sistema Bancario Nacional de la MYPE productora de prendas de vestir. Año 2016"
- 1.6. Autor del Instrumento: Lic. Vanessa Julissa Banda Bellmunt

**1.7. INSTRUMENTO**

**1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1:** Administración de la Controversia Pública como herramienta de las relaciones públicas

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE ....**

Ítems	Escala	PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE ....				Observaciones
		0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>Dimensión: Identificación de actitudes y comportamiento de los públicos</b>						
1. ¿Piensa Ud. que existe en los funcionarios de la MYPE y de la BN buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal?			X			<i>Separar la unidades de analisis o armarlas en un grupo.</i>
2. ¿Piensa Ud. que el problema de acceso al crédito formal de la MYPE no es relevante?			X			



3. ¿Piensa Ud. que las restricciones que pone la BN para acceder al crédito formal no se justifican?		X			
4. ¿Considera Ud. que la MYPE no es importante para el desarrollo de nuestra economía?		X			
5. ¿Considera Ud. que un sistema financiero eficiente no influye sustancialmente en el desarrollo de los países?		X			
6. ¿Existe un trato de mutuo respeto entre representantes de la MYPE y de la Banca Nacional?			X		
7. ¿Se reúnen representantes de la MYPE y de la Banca Nacional para tratar problemas de diverso tipo?			X		
<b>Dimensión: Diálogo planificado</b>					
8. ¿Considera Ud. que la comunicación bidireccional entre la MYPE y la BN es indispensable para tratar la problemática de acceso al crédito?		X			La respuesta es o puede ser obvia.
9. ¿Piensa Ud. que es posible resolver mediante el diálogo planificado la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?		X			
10. ¿Considera Ud. que en cualquier diálogo entre representantes de la MYPE y de la BN se deben expresar sus puntos de vista con plena libertad y claridad y respetando siempre las opiniones del oponente?		X			
11. ¿Se deben realizar frecuentemente reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito formal?		X			



12. ¿Debe ser permanente la comunicación entre la MYPE y la BN para sentar las bases de una relación estable y constructiva entre ambas partes?		X			
13. ¿Opina Ud. que es indispensable la participación del relacionista público como moderador en los debates entre la MYPE y la BN sobre el acceso al crédito formal para lograr la solución de esta problemática?			X		
<b>Dimensión: Acuerdos</b>					
14. ¿Sostiene Ud. que en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE es posible proponer alternativas de solución a tal problemática?		X			
15. ¿Considera Ud. que un diálogo planificado y moderado por un relacionista público conduce a consensos, negociaciones y acuerdos en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE?		X			
16. ¿Piensa Ud. que bajo las circunstancias actuales no es posible que la MYPE y la BN lleguen a algún acuerdo sobre la controversia de acceso al crédito formal para la MYPE?	X				A decir "lleguen" se le pidi predecir el futuro en base su percepción.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41.1 %.

Lugar y fecha.....



1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: Acceso al crédito formal de la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria

PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE .....

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Dimensión: Condiciones de los créditos</b>						
17. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos de la BN como cualquiera otra empresa?			X			La visión de cada grupo puede ser muy antagónica.
18. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos a corto plazo (menos de un año) y de largo plazo (más de cinco años) por parte de la BN?			X			
19. ¿Considera Ud. que poseer un Historial Crediticio es una condición necesaria para tener opción de recibir créditos formales?			X			
20. ¿Piensa Ud. que las garantías líquidas (en efectivo) y de activo fijo (maquinarias) que posee la MYPE son suficientes para que ésta sea considerada como sujeto de crédito?				X		
21. ¿Considera Ud. que el conocimiento en asuntos financieros tanto de los empresarios de la MYPE como de los funcionarios de la BN es adecuado para manejar y controlar con eficiencia los créditos otorgados y recibidos?				X		
22. ¿Considera Ud. que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN cuando aquéllas tienen acceso al crédito formal se justifican?				X		



<b>Dimensión: Conductual en el proceso de acceso al crédito</b>					
23. ¿Cree Ud. que las discusiones habidas en el año 2016 entre la MYPE y la BN constituyen un paso hacia la solución de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?				X	
24. ¿Piensa Ud. que la participación de los medios de comunicación social en las discusiones entre la MYPE y la BN sobre acceso al crédito formal por parte de la MYPE ha sido positiva?			X		
25. Mi organización ha realizado gestiones para que se acerquen los puntos de vista de la BN y de la MYPE y se establezca un diálogo que solucione la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE.			X		
26. Mi organización ha ejecutado acciones ante autoridades dependientes del Gobierno Central (como Prompyme, COPEME, CODEMYPE y la SBS) para que intervengan en la disputa entre la BN y la MYPE sobre acceso al crédito formal de la MYPE y busquen un consenso entre estas dos organizaciones.			X		
27. Se han firmado acuerdos entre la MYPE y la BN, en el año 2016, para solucionar el problema de acceso al crédito formal de la MYPE.			X		
<b>(nombre de la tercera dimensión)</b>					
1.					
2.					



### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 58.5 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
(x) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07617927  
Teléfono N° 963342596



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Farah Carguamaca.....
- 1.2. Grado Académico: Magíster.....
- 1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres.....
- 1.4. Especialidad del validador: Relaciones Públicas.....
- 1.5. Título de la investigación: "Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, sobre el acceso al crédito formal del Sistema Bancario Nacional de la MYPE productora de prendas de vestir. Año 2016"
- 1.6. Autor del Instrumento: Lic. Vanessa Julissa Banda Bellmunt

### 1.7. INSTRUMENTO

#### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: Administración de la Controversia Pública como herramienta de las relaciones públicas

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE ....

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Dimensión: Identificación de actitudes y comportamiento de los públicos</b>						
1. ¿Piensa Ud. que existe en los funcionarios de la MYPE y de la BN buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal?					X	
2. ¿Piensa Ud. que el problema de acceso al crédito formal de la MYPE no es relevante?					X	



3. ¿Piensa Ud. que las restricciones que pone la BN para acceder al crédito formal no se justifican?				X	
4. ¿Considera Ud. que la MYPE no es importante para el desarrollo de nuestra economía?				X	
5. ¿Considera Ud. que un sistema financiero eficiente no influye sustancialmente en el desarrollo de los países?				X	
6. ¿Existe un trato de mutuo respeto entre representantes de la MYPE y de la Banca Nacional?				X	
7. ¿Se reúnen representantes de la MYPE y de la Banca Nacional para tratar problemas de diverso tipo?				X	
<b>Dimensión: Diálogo planificado</b>					
8. ¿Considera Ud. que la comunicación bidireccional entre la MYPE y la BN es indispensable para tratar la problemática de acceso al crédito?				X	
9. ¿Piensa Ud. que es posible resolver mediante el diálogo planificado la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?				X	
10. ¿Considera Ud. que en cualquier diálogo entre representantes de la MYPE y de la BN se deben expresar sus puntos de vista con plena libertad y claridad y respetando siempre las opiniones del oponente?				X	
11. ¿Se deben realizar frecuentemente reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito formal?				X	



12. ¿Debe ser permanente la comunicación entre la MYPE y la BN para sentar las bases de una relación estable y constructiva entre ambas partes?				X	
13. ¿Opina Ud. que es indispensable la participación del relacionista público como moderador en los debates entre la MYPE y la BN sobre el acceso al crédito formal para lograr la solución de esta problemática?				X	
<b>Dimensión: Acuerdos</b>					
14. ¿Sostiene Ud. que en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE es posible proponer alternativas de solución a tal problemática?				X	
15. ¿Considera Ud. que un diálogo planificado y moderado por un relacionista público conduce a consensos, negociaciones y acuerdos en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE?				X	
16. ¿Piensa Ud. que bajo las circunstancias actuales no es posible que la MYPE y la BN lleguen a algún acuerdo sobre la controversia de acceso al crédito formal para la MYPE?				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100.00 %.

Lugar y fecha... 12/08/16



1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2: Acceso al crédito formal de la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria

PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE .....

Ítems	Escala	0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Dimensión: Condiciones de los créditos</b>						
17. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos de la BN como cualquiera otra empresa?					✓	
18. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos a corto plazo (menos de un año) y de largo plazo (más de cinco años) por parte de la BN?					x	
19. ¿Considera Ud. que poseer un Historial Crediticio es una condición necesaria para tener opción de recibir créditos formales?					x	
20. ¿Piensa Ud. que las garantías líquidas (en efectivo) y de activo fijo (maquinarias) que posee la MYPE son suficientes para que ésta sea considerada como sujeto de crédito?					x	
21. ¿Considera Ud. que el conocimiento en asuntos financieros tanto de los empresarios de la MYPE como de los funcionarios de la BN es adecuado para manejar y controlar con eficiencia los créditos otorgados y recibidos?					x	
22. ¿Considera Ud. que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN cuando aquéllas tienen acceso al crédito formal se justifican?					x	



<b>Dimensión: Conductual en el proceso de acceso al crédito</b>					
23. ¿Cree Ud. que las discusiones habidas en el año 2016 entre la MYPE y la BN constituyen un paso hacia la solución de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?				X	
24. ¿Piensa Ud. que la participación de los medios de comunicación social en las discusiones entre la MYPE y la BN sobre acceso al crédito formal por parte de la MYPE ha sido positiva?				X	
25. Mi organización ha realizado gestiones para que se acerquen los puntos de vista de la BN y de la MYPE y se establezca un diálogo que solucione la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE.				X	
26. Mi organización ha ejecutado acciones ante autoridades dependientes del Gobierno Central (como Prompyme, COPEME, CODEMYPE y la SBS) para que intervengan en la disputa entre la BN y la MYPE sobre acceso al crédito formal de la MYPE y busquen un consenso entre estas dos organizaciones.				X	
27. Se han firmado acuerdos entre la MYPE y la BN, en el año 2016, para solucionar el problema de acceso al crédito formal de la MYPE.					
<b>(nombre de la tercera dimensión)</b>					
1.					
2.					



3.				X	
4.				X	
5.				X	
6.				X	
7.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%



1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 40105123  
 Teléfono N° 3860308



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Natalia Ysla.....
- 1.2. Grado Académico: Magíster.....
- 1.3. Institución donde labora: Hospital Arzobispo Loayza.....
- 1.4. Especialidad del validador: Relaciones Públicas.....
- 1.5. Título de la investigación: "Administración de la Controversia Pública, como herramienta de las Relaciones Públicas, sobre el acceso al crédito formal del Sistema Bancario Nacional de la MYPE productora de prendas de vestir. Año 2016"
- 1.6. Autor del Instrumento: Lic. Vanessa Julissa Banda Bellmunt

### 1.7. INSTRUMENTO

#### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1: Administración de la Controversia Pública como herramienta de las relaciones públicas

##### PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE ....

Ítems	Escala	Escala				Observaciones
		0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>Dimensión: Identificación de actitudes y comportamiento de los públicos</b>						
1. ¿Piensa Ud. que existe en los funcionarios de la MYPE y de la BN buena voluntad para resolver la problemática de acceso al crédito formal?				X		
2. ¿Piensa Ud. que el problema de acceso al crédito formal de la MYPE no es relevante?				X		
3. ¿Piensa Ud. que las restricciones que pone la BN para acceder al crédito formal no se justifican?			X			



4. ¿Considera Ud. que la MYPE no es importante para el desarrollo de nuestra economía?			X		
5. ¿Considera Ud. que un sistema financiero eficiente no influye sustancialmente en el desarrollo de los países?			X		
6. ¿Existe un trato de mutuo respeto entre representantes de la MYPE y de la Banca Nacional?			X		
7. ¿Se reúnen representantes de la MYPE y de la Banca Nacional para tratar problemas de diverso tipo?			X		
<b>Dimensión: Diálogo planificado</b>					
8. ¿Considera Ud. que la comunicación bidireccional entre la MYPE y la BN es indispensable para tratar la problemática de acceso al crédito?			X		En las preguntas no se abordan temas relacionados a la normatividad vigente, lo cual se considera es importante para definir el alcance del diálogo, así como a los actores.
9. ¿Piensa Ud. que es posible resolver mediante el diálogo planificado la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?			X		
10. ¿Considera Ud. que en cualquier diálogo entre representantes de la MYPE y de la BN se deben expresar sus puntos de vista con plena libertad y claridad y respetando siempre las opiniones del oponente?			X		
11. ¿Se deben realizar frecuentemente reuniones entre representantes de la MYPE y de la BN para tratar la problemática de acceso al crédito formal?			X		
12. ¿Debe ser permanente la comunicación entre la MYPE y la BN para sentar las bases de una relación estable y constructiva entre ambas partes?			X		
13. ¿Opina Ud. que es indispensable la participación del relacionista público como moderador en los debates			X		



entre la MYPE y la BN sobre el acceso al crédito formal para lograr la solución de esta problemática?					
<b>Dimensión: Acuerdos</b>					
14. ¿Sostiene Ud. que en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE es posible proponer alternativas de solución a tal problemática?			X		
15. ¿Considera Ud. que un diálogo planificado y moderado por un relacionista público conduce a consensos, negociaciones y acuerdos en el tema de acceso al crédito formal de la MYPE?			X		
16. ¿Piensa Ud. que bajo las circunstancias actuales no es posible que la MYPE y la BN lleguen a algún acuerdo sobre la controversia de acceso al crédito formal para la MYPE?			X		

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70%**

Lugar y fecha: Lima, 16 de agosto del 2016.



**1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2:** Acceso al crédito formal de la MYPE que fabrica prendas de vestir de la zona de Gamarra, distrito de La Victoria

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS DE LA VARIABLE .....**

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
<b>Dimensión: Condiciones de los créditos</b>						
17. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos de la BN como cualquiera otra empresa?				X		Existen una serie de entidades bancarias que otorgan crédito a las MYPES, para ello cuentan con programas de crédito especialmente dirigidos a este tipo de empresas. Se sugiere que las preguntas consideren a estos programas.
18. ¿Considera Ud. que la MYPE debería recibir créditos a corto plazo (menos de un año) y de largo plazo (más de cinco años) por parte de la BN?				X		
19. ¿Considera Ud. que poseer un Historial Crediticio es una condición necesaria para tener opción de recibir créditos formales?				X		
20. ¿Piensa Ud. que las garantías líquidas (en efectivo) y de activo fijo (maquinarias) que posee la MYPE son suficientes para que ésta sea considerada como sujeto de crédito?				X		
21. ¿Considera Ud. que el conocimiento en asuntos financieros tanto de los empresarios de la MYPE como de los funcionarios de la BN es adecuado para manejar y controlar con eficiencia los créditos otorgados y recibidos?				X		
22. ¿Considera Ud. que los intereses que se cobran a la MYPE por parte de la BN cuando aquéllas tienen acceso			X			



al crédito formal se justifican?					
<b>Dimensión: Conductual en el proceso de acceso al crédito</b>					
23. ¿Cree Ud. que las discusiones habidas en el año 2016 entre la MYPE y la BN constituyen un paso hacia la solución de la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE?			X		
24. ¿Piensa Ud. que la participación de los medios de comunicación social en las discusiones entre la MYPE y la BN sobre acceso al crédito formal por parte de la MYPE ha sido positiva?			X		
25. Mi organización ha realizado gestiones para que se acerquen los puntos de vista de la BN y de la MYPE y se establezca un diálogo que solucione la problemática de acceso al crédito formal por parte de la MYPE.			X		
26. Mi organización ha ejecutado acciones ante autoridades dependientes del Gobierno Central (como Prompyme, COPEME, CODEMYPE y la SBS) para que intervengan en la disputa entre la BN y la MYPE sobre acceso al crédito formal de la MYPE y busquen un consenso entre estas dos organizaciones.			X		
27. Se han firmado acuerdos entre la MYPE y la BN, en el año 2016, para solucionar el problema de acceso al crédito formal de la MYPE.			X		
<b>(nombre de la tercera dimensión)</b>					
1.					



2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 70%



### 1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico		X			
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.			X		

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 55% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 (X) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del Experto Informante.

DNI. N°09739399

Teléfono N° 990380414