



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias Interculturales Laborales y los efectos en
la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de
Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

AUTOR:

Mg. Quispe Quispe, Flor

ASESOR:

Dr. Rivas Loayza, Marco Antonio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

PERÚ - 2019

Página del Jurado

.....
Dr. Rolando Martín Barraza Sánchez
Presidente

.....
Dr. Waldo Campaña Morro
Secretario

.....
Dr. Marco Antonio Rivas Loayza
Vocal

DEDICATORIA

A mi madre Ambrocia por todo lo que ha hecho por mi, por preocuparse, por estar a mi lado en todos los momentos que la necesito, por ser ese ser especial que a diario me incentiva alcanzar mis metas.

A mi amor de hoy y de siempre, que a diario me incentiva a seguir a adelante, a quien se preocupa por que logre mis metas y es feliz cuando alcanzó lo que espera.

A mi hermano Henry, mi sobrina Angelita que siempre me brindan su apoyo y cariño, por todos sus consejos y alegrías que me brinda.

Flor

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña Peralta, quien hizo posible el programa de Doctorado en la ciudad del Cusco, permitiendo mejorar las habilidades administrativas en espacios sociales de los estudiantes de la doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

A la Dra. María Hilda Rozas Cáceres, quien es la Coordinadora Académica de la sede Cusco, de la Universidad César Vallejo por el apoyo dado en la consecución del término del Doctorado.

Al Dr. Martín Manuel Grados Vásquez, quien constantemente se preocupó por la culminación adecuada del presente estudio, así como la consecución de los trámites administrativos.

A todas las personas que a diario me ayudan a superar las dificultades que se presentan en esta labor.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Flor Quispe Quispe, estudiante de la Escuela profesional de Doctorado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado "Competencias Interculturales Laborales y sus efectos en la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017".

Presentada, en 120 folios para la obtención del grado académico de Doctor, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, julio del 2019



Flor Quispe Quispe
DNI N° 23999495

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Competencias Interculturales Laborales y sus efectos en la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017” con la finalidad de determinar en qué medida se relacionan las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y explicar sus efectos, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo para obtener doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	pág.
Página del Jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	26
1.4.1. Formulación del problema general	26
1.4.2. Formulación de los problemas específicos	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.6.1. Hipótesis General	29
1.6.2. Hipótesis Específicas	29
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivo General	29
1.7.2. Objetivos Específicos	29
II. MÉTODO	30
2.1. Diseño de Investigación	30
2.2. Variables y Operacionalización	31
2.2.1. Variables	31
2.2.2. Operacionalización	32
2.3. Población, muestra y muestreo	33

2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra	33
2.3.3. Muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.4.1. Técnicas	37
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	38
2.4.3. Validez	39
2.4.4. Confiabilidad	39
2.5. Métodos de Análisis de Datos	40
III. RESULTADOS	42
3.1. Descripción	42
3.2. Análisis descriptivo por cada variable y sus dimensiones	42
3.3. Prueba de Hipótesis	57
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	97
VI. RECOMENDACIONES	98
VII. PROPUESTA	98
VIII. REFERENCIAS	99
ANEXOS	
• Matriz de consistencia	
• Matriz de operacionalización de variables	
• Matriz del instrumento	
• Instrumentos	
• Constancia de aplicación de encuestas	
• Fotos	

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito determinar en qué medida se relacionan las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y explicar sus efectos.

Metodológicamente tiene enfoque mixto, de tipo descriptivo explicativo, el diseño de investigación es no experimental correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por los usuarios de la UGEL Quispicanchi, los datos fueron recogidos y organizados de manera directa, con una muestra de 54 usuarios, para lo cual se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, para el aspecto cualitativo se asumió focus Group donde la recogida de datos sobre como percibían los usuarios las competencias interculturales, estos fueron procesados en el software estadístico SPSS. v. 23 para la parte cualitativa se usó el estadígrafo Tau b de Kendall, por la existencia de empate en el número de dimensiones, para las tablas y gráficos estadísticos y para el análisis cualitativo se utilizó el atlas ti, lo hallado en el focus group.

Entre los resultados se tiene que existe las competencias interculturales laborales se relacionan un nivel bajo con la calidad de atención a los usuarios, de la tabla N° 22 que existe relación entre las competencias interculturales y la atención al usuario, esto se desprende de que el 23.7% de los usuarios tienen habilidades interculturales en un nivel medio, esto permite que exista una atención medianamente adecuada, el 9.9% presenta un nivel bajo de desarrollo de sus competencias interculturales y su forma de atender al público es inadecuado, del valor de tau b de Kendall que es 0.197 y $p=0.006 < 0.05$ se asume la asociación de nivel muy bajo entre estas variables.

PALABRAS CLAVES: Competencias Interculturales laborales, calidad de atención

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the extent to which Intercultural Labor Competencies and the Quality of attention to users in the Local Educational Management Unit of Quispicanchi-Cusco, 2017 are related and explain their effects.

Methodologically it has a mixed approach, explanatory descriptive type, the research design is non-experimental correlational, cross-sectional; The population was made up of the users of the UGEL Quispicanchi, the data were collected and organized directly, with a sample of 54 users, for which the survey technique and the questionnaire instrument were applied, for the qualitative aspect Focus Group assumed where data collection on how users perceived intercultural competencies, these were processed in the SPSS statistical software. v. 23 for the qualitative part, Kendall's Tau b statistician was used, due to the existence of a tie in the number of dimensions, for the statistical tables and graphs, the ti atlas was used for the qualitative analysis, found in the focus group .

Among the results, there is that intercultural labor competencies are related to a low level with the quality of customer service, from table N ° 22 that there is a relationship between intercultural competencies and user care, this follows that the 23.7% of users have intercultural skills at a medium level, this allows for moderately adequate attention, 9.9% have a low level of development of their intercultural competences and their way of serving the public is inadequate, of the value of tau b Kendall which is 0.197 and $p = 0.006 < 0.05$ assumes the very low level association between these variables.

KEY WORDS: Intercultural labor competencies, quality of care

SOMMARIO

Lo scopo di questo studio è determinare la misura in cui le competenze del lavoro interculturale e la qualità dell'attenzione per gli utenti nell'unità di gestione dell'educazione locale di Quispicanchi-Cusco, 2017 sono correlate e spiegano i loro effetti.

Metodologicamente ha un approccio misto, di tipo descrittivo esplicativo, il disegno di ricerca è correlativo non sperimentale, trasversale; La popolazione era composta dagli utenti di UGEL Quispicanchi, i dati sono stati raccolti e organizzati direttamente, con un campione di 54 utenti, per i quali sono stati applicati la tecnica di rilevamento e lo strumento del questionario, per l'aspetto qualitativo Il Focus Group ha ipotizzato che la raccolta dei dati su come gli utenti percepivano le competenze interculturali, questi sono stati elaborati nel software statistico SPSS. v. 23 per la parte qualitativa, è stato utilizzato lo statistico Tau b di Kendall, a causa dell'esistenza di un legame nel numero di dimensioni, per le tabelle e i grafici statistici, l'atlante ti è stato utilizzato per l'analisi qualitativa, trovata nel focus group

Tra i risultati, vi è che le competenze interculturali del lavoro sono legate a un livello basso con la qualità del servizio clienti, dalla tabella N ° 22 che esiste una relazione tra competenze interculturali e assistenza agli utenti, ne consegue che il 23,7% degli utenti ha competenze interculturali a livello medio, ciò consente un'attenzione moderatamente adeguata, il 9,9% ha un basso livello di sviluppo delle proprie competenze interculturali e il loro modo di servire il pubblico è inadeguato, del valore di tau b Kendall che è 0,197 e $p = 0,006 < 0,05$ assume l'associazione di livello molto basso tra queste variabili.

PAROLE CHIAVE: Competenze lavorative interculturali, qualità delle cure

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, a diario escuchamos en diversos medios de prensa la necesidad de generar espacios donde las culturas confluyan mediante el respeto del uno y del otro, pero para ello es necesario desarrollar las competencias Interculturales Laborales de todos los seres humanos, debido a que en el espacio público es necesario atender a las demandas en un nuevo escenario mundial caracterizado por la globalización y homogeneización de patrones socioculturales, económicos y políticos, cuyas paradojas alientan el resurgimiento de identidades y particularismos culturales que merecen ser atendidos, con trato igualitario y equitativo.

Se habla que a diario se discrimina por diversos motivos, entre ellos la religión, cultural, inclusión social, por ser una persona discapacitada esto genera que cuando alguien va hacer trámites a diversas oficinas ellos sufran maltratos sintiéndose que no tienen derechos para ser atendidos de buena manera, a pesar de haber leyes que los amparan. Se discrimina a las personas por muchos motivos entre ellos la religión, existe pocos donde se incluye a las personas, asimismo se genera acciones por tener habilidades diferentes, entre otros; si la mirada es tener un espacio adecuado donde todos podamos convivir se requiere el respeto a los derechos humanos, también se atiende a las personas de mejor manera.

Con la intención de formar ciudadanos capaces de desempeñarse de manera eficiente ante las distintas situaciones y contextos que ofrece la postmodernidad. En este sentido, el saber conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir con los demás (Delors, 1996), constituyen los imperativos y utopías necesarias para mejorar el trato a los demás a nivel nacional, regional y local en un contexto cambiante, incierto y complejo de las macro tendencias globalizadoras, capitalistas, culturalmente eurocentradas; se tiene que generar en los espacios públicos, una formación integral de las nuevas generaciones y la transformación del hombre para una sociedad más justa y solidaria.

En este escenario nacional, regional y local, la pluriculturalidad y el multilingüismo históricamente arraigado en nuestro país, siguen siendo desatendidas por el sistema educativo, generando brechas insostenibles en la calidad de la atención al servicio que se brinda a usuarios, puntualmente que si bien es cierto ha recibido un premio por buenas prácticas Interculturales Laborales en su atención a los usuarios aún se percibe un sistema abiertamente excluyente instaurada, desde sus inicios, para aniquilar la cultura y las lenguas aborígenes mediante procesos agresivos de evangelización y castellanización. Estas desigualdades e injusticias, persistentes hasta ahora siendo necesario ser revisadas, para luego atenderlas de mejor manera en beneficio del poblador a pie que visita las instalaciones municipales.

A nivel regional, a partir del año 2002 el Estado Peruano ha empezado con una etapa de cambios con la intención de atender de mejor manera la administración en entidades públicas, asimismo generar un espacio democrático, de manera descentralizada y con el único fin de servir a los usuarios de los servicios. La implementación de este proceso abarcará los estamentos, diversos espacios, los procesos dentro del marco de la modernización contemplada dentro del marco de una gestión moderna, este proceso implica la mejora del proceso que este sea en verdad un real servicio al público (Artículo 1, Ley N° 27658); en normatividad tiene la intención generar diversos cambios pertinentes dentro del Estado, responder de mejor manera a las necesidades poblacionales, que tienen los que menos son atendidos en sus peticiones y reclamos habidos, en muchos casos hasta marginados, lo que justamente se requiere en las instituciones del estado donde se necesita que las personas que acuden a la instancias y hacen sus trámites sea atendidos en su lengua, que se comprenda lo que requieran y puedan alcanzar cubrir sus necesidades es muy importante para lograr sus objetivos, más aun en una instancia como es la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi donde el público que visita es de zona intercultural, debido a que muchos de ellos hablan el quechua como primera lengua y el castellano como segunda, por cuya razón se requiere con urgencia se entienda la necesidad de que los usuarios desarrollen sus habilidades Interculturales Laborales para que atiendan de mejor manera al público que visitan esas dependencias.

1.2. Trabajos previos

Para la realización del presente trabajo se ha revisado diversas fuentes a nivel nacional e internacional habiéndose encontrado, las siguientes investigaciones:

Mendoza (2013) en la investigación denominada las Competencias Interculturales Laborales aproximaciones críticas y analíticas a la construcción de sus significados dentro de la universidad veracruzana intercultural, sede Totoncapán, para optar el grado de Magister, usando como metodología el desarrollo de un estudio etnográfico, luego el análisis e interpretación se asume las siguientes conclusiones:

Que existe relación entre cuanto saben los docentes de la interculturalidad, la forma como se construye el significado de lo mismo en relación a ello, además que en la investigación realizada se asumió que existen dificultades para entender de manera pertinente el término de interculturalidad, sintiéndose inseguros y confundidos, pero aún así en el espacio real se hacen esfuerzos por comprender el término, de esta manera se construye el significado del término interculturalidad.

También el autor considera que a raíz de como entienden el significado de interculturalidad los docentes es la forma como lo aplican dentro del espacio áulico, ya dentro de dicho espacio los estudiantes dan sus propias formas y significado a estos aprendizajes.

Como tercera conclusión se asume que entre los educandos de la sede Totoncapán existe un proceso de interculturalidad en base a dos aspectos, entre ellas tenemos la relación entre la comunidad y sociedad urbanas-mestizas, basado en la identidad, se distingue lo personal y lo que es ajeno, en cambio también existe una mirada desde fuera.

Como otra conclusión se asume que el proceso de intraculturalidad paulatinamente a ido desapareciendo, dando origen a la interculturalidad, es decir a una asociación entre culturas y a su separación de las mismas, aunque se reconocen como parte de un grupo de personas con la misma cultura, pero existe consciencia que cada

cual tienen ciertas características que los distinguen de otros. Al respecto de las competencias Interculturales Laborales se asume que los educandos consideran que la interacción entre poblaciones, generan la necesidad de buscar diversas acciones culturales pero que permitan convivir diversas culturas, entre los considerados lo indígena y lo mestizo, debido a que siempre se encuentran relacionados, mediante cuestiones de poder.

Esto significa que las competencias Interculturales Laborales son importantes para el desarrollo de las personas, de la forma como conviven en un espacio geográfico lleno de riqueza cultural propia y ajena; el cual se debe relacionar para alcanzar un adecuado proceso de intercultural.

Aneas (2012) denominada Competencias Interculturales Laborales Transversales: su diagnóstico en equipos de trabajo de baja calificación, realizado en Murcia-España, para optar el grado de Magister en la universidad de Murcia, desde una metodología cualitativa, cuyo finalidad de la investigación fue reconocer competencias Interculturales Laborales y evidenciar dentro de grupos Interculturales Laborales situaciones de baja cualificación, cuyas conclusiones fueron:

Que la investigación realizada evidenció de manera empírica que la cultura influye en la manera como se desarrolla el aspecto profesional de la persona, en el cumplimiento de sus funciones y las interrelaciones con otros en su labor diaria.

Las competencias Interculturales Laborales observadas en grupos de baja cualificación, fueron aprendidas en un proceso intercultural, encontrándose habilidades de jerarquizar y afrontar mediante la comunicación el proceso de integrarse con los otros, al margen de su cultura, estas habilidades fueron evidenciadas en usuarios, también en los que supervisan la labor cotidiana.

Como otra conclusión se asume la necesidad prioritaria de que dentro de las organizaciones públicas y privadas se genere las competencias Interculturales Laborales y se desarrolle para atender así las necesidades cotidianas, como las

laborales y también las productivas, de esta forma alcanzar los propósitos de la organización y el desarrollo del trabajador.

De lo concluido por el autor se puede expresar que es necesario que las entidades públicas promuevan ambientes interculturales, donde se respete la cultura del otro, se aprenda de ella y se conviva, respetando los derechos y espacios de los otros.

Aguaded, Rubia, Gonzales y Beas (2012) en la investigación Análisis de las Competencias Interculturales Laborales en la formación del profesorado, de carácter cualitativo, para optar el grado de Magister en Barcelona España, cuyas conclusiones fueron:

De lo manifestado por los docentes se asume que han recibido una formación en competencias curriculares, teniendo adecuado conocimiento sobre el área que enseña, pero cuando se pregunta como lo hace práctico en el espacio curricular se evidencia que los educadores tienen dificultades en ello.

Como segunda conclusión se asume respecto a las competencias de gestión y la atención de diversidad, que los educadores tienen muchas dificultades, más aun en la acción tutorial donde se evidencia que no es competente, lo mismo sucede cuando desea emplear recursos didácticos.

En relación a las competencias colaborativas, el educador menciona que no siente tener dificultades para poder darlas a conocer ni ponerlas en práctica. De los resultados hallados en el instrumento aplicado asume el investigador que los docentes no han desarrollado de manera óptima las competencias interculturales, además que los docentes no se sienten competentes al diseñar y aplicar los recursos didácticos que promuevan situaciones interculturales, tampoco actitudes ni creencias propias del intercambio intercultural.

Chang (2014) en la tesis Atención al Cliente en los servicios de en la UGEL de Malacatán San Marcos, para optar el grado de Magister realizado en la universidad

Quetzaltenango-Guatemala, haciendo uso de la metodología descriptiva, concluyendo lo siguiente:

Que en la UGEL de Malacatán, cuando se refiere a la atención de los usuarios se asume que no existen políticas estratégicas que mejoren las actitudes, habilidades de las personas, debido a que no se cuenta con la ambientación pertinente, que pueda fortalecer los servicios dados, que pueda generar que los que visiten dicho lugar sientan las condiciones necesarias para sentir satisfacción, del mayor número de personas encuestadas se determina que el nivel de atención a los usuarios es regular y buena, pero que existen elementos perceptibles y no perceptibles que lo conforman, concluyendo así que es inadecuado. Como segunda conclusión se asume que los usuarios no están satisfechos con los servicios municipales brindados en dicha Municipalidad, esto lo consideran en función a la manera y forma como los usuarios se comportan cuando atienden, a la cortesía, al trato amable, a lo ofrecido en el servicio brindado, a la escasa ambientación del lugar, debido a que los usuarios esperan mucho más de ello como son espacios limpios, adecuados; por cuya razón los usuarios calificaron de manera indiferente los servicios prestados. Y, como tercera conclusión se evidencia que en dicha municipalidad no hay algún programa de fortalecimiento de capacidades para atender a los usuarios, lo cual explica por qué razón se tiene dificultades en la atención al cliente.

Vargas (2013) en la investigación denominada Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichinca, como estrategia para una gestión de Calidad realizado en Quito –Ecuador, para optar el grado de Magister en la Universidad de Quito, fue un estudio descriptivo, con 101 usuarios internos, concluyéndose lo siguiente:

De la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno se presenta un promedio de 60% al 90% que demuestra que están satisfechos, con los servicios recibidos en general, pero que también hay un grupo de personas que entre 10 al 40% que se sienten insatisfechos. Entre los aspectos con los cuales se sienten satisfechos son el lugar al que acuden a ser atendidos, el tiempo que demoran en

ir a su casa y en lugar donde son atendidos y con el ambiente físico, con el equipo instrumental que tienen en el Centro de Salud. Respecto a la comunicación entre el usuario interno y sus superiores existe un alto nivel de satisfacción, debido a que hay niveles de complacencia, cordialidad e intercambio de ideas. Un factor con el cual no se sienten totalmente satisfechos es el 46,53% con el equipamiento instrumental que es necesario mejorar para que los pacientes y los usuarios puedan sentirse satisfechos. En cuanto a los pacientes el 99% consideran que al acudir al centro de salud, solucionaron su dolencia, el 98% sienten satisfacción con la atención recibida, al realizar el análisis estadístico se alcanzó dichos resultados. En cuanto al 92.2% que se refiere al trato recibido, se ha visto que también se encuentran complacidos, lo mismo se visualiza en el caso de la dimensión confianza brindada, por lo general se asume que en el Centro de Salud investigado existen altos niveles de satisfacción.

Del Salto (2012) en el estudio denominado Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012, mediante un estudio descriptivo correlacional, concluyendo que:

Las personas que acuden a dicho servicio, mencionan sentirse satisfechos entre el 88.8% y 94.4% en relación a todo el grupo de personas que asisten a dicho hospital. El 50% de las personas menciona haber sido atendidos sin tener su historia clínica. También consideran que el 32% de los usuarios no fueron evaluados en sus signos vitales, tampoco recibieron atención después de la consulta por parte del personal de enfermería. El 98% de los que acuden al servicio de atención médica consideran que el trato del médico es pertinente. Consideran que es necesario mejorar el tiempo que se espera antes de la consulta para brindar una mejor atención en dicho lugar.

Alvarado (2015) en la tesis Las Competencias Interculturales Laborales de los docentes de la educación primaria en el contexto urbano de Huaraz para optar el grado de Magister en Perú, usando la metodología etnográfica, ha obtenido las siguientes conclusiones:

Que en las instituciones educativas materia de estudio, los educandos quechua hablantes y de contextos de zona rural; tienen carencia en el tratamiento y la atención debida en aspectos relacionados a la interculturalidad, tampoco existe una atención a la diversidad; de ese hecho también se asume que los educadores de zona rural no tienen formación intercultural por lo tanto no son capaces de garantizar una adecuada integración en los escolares competencias interculturales.

De lo mencionado en las diversas investigaciones se asumen que existen aspectos muy importantes del desarrollo de la interculturalidad, pero en el contexto administrativo municipal no se ha hallado ninguno, por lo que se evidencia que la presente investigación es una de las primeras que asumen estas variables en la unidad de gestión educativa local de educación.

1.3. Teorías relacionadas al Tema

Luego de haber analizado los antecedentes, se asume la necesidad de establecer la fundamentación teórica y científica de las variables en estudio, las cuales servirán como sustento bibliográfico, en ese sentido se revisó información sobre la primera variable que es la motivación laboral, asumiéndose lo siguiente:

1.3.1. Competencias Interculturales Laborales

1.3.1.1. Concepto

El Ministerio de Cultura (2010) se viene trabajando por levantar conocimientos estadísticos sobre la originalidad, hechos y costumbres de los diversos pueblos que conforman el país. Estas diferencias culturales se entienden como fortaleza del país, pero se sabe que muchos consideran que no tiene ese valor positivo, existen diversas personas que al contrario lo asumen bloqueados por diversos estereotipos con carácter prejudicial o anteponiendo sus propios estereotipos, además no saben reconocer los aportes propios de dichas culturas al país.

Para entender la interculturalidad, es necesario saber que es cultura, en razón a ello se tiene que es una serie de valores, sapiencias, prácticas, cuestiones tradicionales,

costumbres, formas y normativas que comparten y son aceptadas por un conjunto de personas en un espacio social.

Meyer (1991; en Oliveras 2000) menciona que la competencia intercultural es aquella habilidad del ser humano para actuar de una manera adecuada y flexible, cuando afronta actividades, actitudes, tiene expectativas de otros seres humanos que tienen otra cultura. El proceso de adecuar y flexibilizar culturalmente tiene que ver con conocer las diferencias que existen entre acciones culturales propias y ajenas, capaces de coadyuvar en posibles soluciones a las diferencias encontradas entre las personas de diferentes culturas. Las competencias Interculturales Laborales tienen estrecha relación con aquella habilidad para poder entender situaciones, contradicciones y otras diferencias que se generan a raíz de la relación entre las personas de distinta naturaleza.

De acuerdo al autor, estas maneras compartidas de ser y hacer se evidencian cuando se muestra su forma de vida, cuando se relacionan con los demás y también como se comunican con los otros, en función a las ópticas y percepciones propias que tienen sobre el mundo, el bienestar y sobre su vida.

Es importante asumir que la cultura no es una cuestión estática y constantemente están en proceso de cambio, de afirmación invariable, sus cambios tienen que ver con etapas migracionistas, también con cambios de generación en generación; los cuales intervienen en el espacio convivencial entre culturas en el territorio donde cohabitan. El espacio convivencial es donde se generan relaciones de desigualdad, porque existe la predominancia de una cultura sobre las otras existentes. Se sabe que todos son parte de una cultura establecida, por ello asumimos ser parte de la diversidad.

1.3.1.2. Formas de adquirir las competencias Interculturales Laborales

Meyer (1991) menciona que para adquirir competencias Interculturales Laborales las personas deben de pasar por tres etapas que son necesarias, entre ellas tenemos:

El nivel monocultural, que comprende el hecho que todo ser humano principalmente siempre basa un manera de pensar en base a su cultura, busca interpretar, resolver cualquier situaciones tomando en consideración todo lo que aprendió en su propio mundo cultural, también asume sus prototipos, prejuicios o estereotipos.

El otro nivel es el intercultural, que se entiende como cuando la persona se encuentra entre dos culturas, en ese sentido el ser humano hace comparaciones entre la cultura ajena y la propia, notando la existencia de diferencias entre dichas culturas.

Y, el nivel transcultural entendido como la situación de la existencia de dos culturas, donde existe una acción en común permitiendo la valoración de ambas, desde un sentido de cooperación, lazos de unidad, solidaridad y apoyo mutuo, asumiendo esto como la mejor forma de construir su identidad.

1.3.1.3. Dimensiones de las competencias interculturales

Las competencias Interculturales Laborales de acuerdo al Ministerio de Cultura (2015) que son las siguientes:

Respeto a otras culturas, entendido como el proceso que tiene continuidad el cual debe ser realizado en los estamentos con la intención de alcanzar resultados en la mejora del servicio brindado y manteniendo conducta de respeto en los servicios públicos a los usuarios. (Ministerio de Cultura, 2015).

No existe cultura mejor ni peor que otra, cada una es particular, única e importante, es de este modo cada cultura tiene su propia organización y sus propios códigos sociales, los que deben aceptarse, respetarse y ser tratados de acuerdo a su ideología. Así mismo los servicios brindados en toda institución deben ser adecuados bajo los patrones culturales de la población que habita en su territorio.

La identificación de prácticas y creencias culturales, entendido como el proceso de gestionar el servicio, asimismo darle funcionalidad a la gestión de los recursos y alcanzar resultados positivos en cuanto a las prácticas culturales. (Ministerio de Cultura, 2015).

El Perú es el país con mayor diversidad cultural y esta evidenciada con la cantidad de pueblos, culturas y expresiones diversas en nuestro territorio, por lo que inventariar las prácticas culturales coadyuvará a generar servicios públicos con pertinencia cultural.

La Comunicación en lengua predominante, que se refiere al servicio que se brinda, el cual debe ser en la lengua del contexto, por lo tanto se debe propender que los usuarios sean bilingües, con predominancia en la lengua de la zona, para hacer así accesibles los medios de comunicación al usuario de la zona. (Ministerio de Cultura, 2015).

Actualmente, los servicios públicos están ubicados en lugares lejanos de la vivienda de los usuarios, las personas que dan el servicio no conocen la lengua, los usuarios sienten que no les atienden con el debido respeto, que no los escuchan y no son comprendidos, por lo que es importante identificar a prestadores de servicios que sean bilingües y conozcan la cultura en toda institución.

Y, el reconocimiento de prácticas culturales, entendido como la posibilidad de desarrollar diversas prácticas en cuestiones culturales, el desarrollo de valores propios de su cultura, dejando de lado prejuicios, lo mismo que los estereotipos en relación a los grupos étnicos. (Ministerio de Cultura, 2015).

Considerando que todo servicio público tiene por objetivo contribuir a mejorar la calidad de vida de la población es sumamente importante reconocer la diversidad cultural, para de esta manera incorporar en los servicios públicos las características de estos grupos y los servicios respondan a las necesidades reales de estos grupos.

1.3.2. Calidad de Atención

1.3.2.1. Concepto

Donabedian (1980) es la que desea lograr y proporciona a la persona que acude a un servicio, el máximo y completo bienestar luego de visualizar el equilibrio entre las ganancias y pérdidas que acompañan a todo proceso, además de sus partes.

Martínez (2007) menciona que la Calidad de Atención al usuario es el conjunto de interrelaciones que se dan en una organización, que se ofrecen con la intención que el usuario logre brindar un servicio o un bien en el lugar y momento oportuno de tal manera que el usuario se sienta satisfecho, en sus necesidades y expectativas frente a lo esperado y/o a lo adquirido, esto en razón a un monto establecido, a una imagen o lo que se espera de la organización. De acuerdo al autor el servicio puede ser cualquier acción que brinde una persona a otra, esta es intangible, no es posible que alguien la posea de manera física, pero es necesaria porque no se puede desligar de un bien físico.

En una organización, el usuario es el centro de atención, es el eje central por lo tanto todo lo que se haga debe ser en función de él, en la importancia de generar que el usuario sientan seguridad que sus necesidades y requerimientos sean atendidos, además de buscar la retención y fidelización del mismo, en la actualidad es la meta de toda entidad, lo que muchas veces no suceden en los UGELs donde los usuarios acuden a ser sus trámites y a veces no encuentran la respuestas que esperan.

Zeithaml (2008) menciona en relación al servicio del usuario, es aquella actividad que proporciona al que adquiere los productos o bienes que ofrece la organización, esto generalmente tiene relación a que el usuario pregunta sobre lo que desea solicitar, realizar reclamaciones, cuestiones anteriormente ya pactadas.

La Organización Mundial de la Salud (1991) considera que la alta calidad de atención se genera cuando se logra identificar las necesidades prioritarias de las personas o individuos de un lugar, esto puede ser de manera total o singular, para que así se destine los recursos suficientes, de manera pertinente y adecuada cómo es posible para cumplir con las exigencias del medio.

1.3.2.2. Enfoque de la calidad de atención

Puede ser desde dos enfoques, objetiva y la percibida; en el primer enfoque es primordial es la oferta y revisa las características que son objetivas y verificables de los servicios o bienes brindados; en el segundo enfoque este se centra en la demanda y toma como referencia la percepción de lo que desea el producto. Entre los dos enfoques el que es más resaltante es el segundo, que centra a las cualidades propias del servicio recibido, como son la naturaleza, heterogeneidad, lo percibido; este enfoque todavía es posible dividirlo en dos.

El Modelo de la Imagen, asumido por Grönroos (2012), que es la calidad experimentada de la medida por el usuario en relación a dos elementos, una técnica o de resultado, que se refiere al servicio brindando, a los procesos productivos y a las interacciones entre el que compra y el que vende o presta un servicio cuando este ha terminado. Y la dimensión es la denominada funcional de los procesos, que consiste en identificar como se recibe el servicio también la forma como el usuario experimenta el proceso continuo de producción y consumo; estos procesos tienen relación con la percepción del usuario, de observar el proceso dado y luego emitir una opinión entre ello. Otro aspecto a tener claro es la manera cómo influyen los juicios valorativos después del consumo, como se sienten los usuarios en relación al servicio o bien que van a adquirir.

La definición de calidad esperada tienen relación con diversos factores, entre los que tenemos la estrategia de comunicación de la organización, otros como son la técnica de la boca –a – oreja entre usuarios, las carestías que tienen ellos, también la imagen institucional que pudieran tener. Un aspecto a tener en cuenta es que la buena calidad se obtiene cuando la calidad experimentada sea igual a la mejor que la esperada.

Como segundo enfoque, se asume el Modelo de las Deficiencias que donde el usuario debe de percibir la calidad a diferencia entre las expectativas y percepciones que sienten en su interior en relación a las organizaciones, pudiendo detectar cuatro problemas intrínsecos que se visualizan como un mal servicio al usuario, pero también se traduce que en el sector Salud, muchos servicios sanitarios son entendidos como situaciones

complejas debido a que tienen relación con formas de vida que tienen las personas, como fueron sus experiencias anteriores, las expectativas futuras, los valores y principios que tienen. Por lo que resulta difícil formular indicadores y dimensiones para medir la calidad de los servicios de salud.

1.3.2.3. Características que debe tener una buena atención al usuario

Entre las características que debe tener una buena atención al usuario, este debe ser generado mediante la premisa de tener mínimos errores para perder menos usuarios, de esta forma el sistema de atención se verá orientado al logro de la calidad del servicio brindado. Martínez (2007) al respecto considera lo siguiente al respecto:

Toda entidad debería pensar en desarrollar un servicio de manera eficiente, sin mostrar desganado y con bastante cortesía, esta debería preocuparse por saber las necesidades y los intereses que tienen los usuarios, es importante que cualquier organización haga estudio de mercado buscando la satisfacción del usuario desde diferentes puntos de vista, así como atender por segmentos a su población objetivo.

Otro aspecto que también funciona es la flexibilidad y la mejora continua de la entidad, la cual debe estar preparada para aceptar los cambios que se generan en su contexto u otras organizaciones que también están dentro del mismo rubro. Por esa razón los usuarios de la entidad deben estar atentos a la información que pueda brindar el usuario para mejorar la Calidad de Atención que se da, para responder a situaciones que muchas veces se da fuera del contexto.

Se debe procurar atender a los usuarios, en el tiempo indicado, buscar la fidelización es la meta de toda organización, se debe formular estrategias para alcanzar nuevas metas, para así distinguirse de sus competidores.

1.3.2.4. Componentes de la Calidad de Atención al usuario

Entre los componentes que sugiere Martínez (2007) para que se brinde un adecuado servicio al usuario, se asumen los siguientes:

Accesibilidad, es decir se debe buscar maneras que los usuarios puedan contactar de manera fácil con la entidad. Una manera de hacer aquello es generando operadoras telefónicas donde reciban la orientación precisa.

La capacidad de respuesta, entendida como la posibilidad de generar un servicio acertado al usuario, sin tener que esperar por momentos largos, disminuyendo poco a poco estos tiempos.

La cortesía y la credibilidad, entendida como que el trabajador que brinda un servicio debe hacerlo de manera cortés, con trato amable, respetuoso, con mucho cariño hacia la persona que visita la entidad, además que la persona que está atendiendo genere proyecte una imagen que brinde confianza en relación a las dudas que pudiera tener los usuarios.

La profesionalidad, que cuando se preste el servicio este sea por el personal que se encuentra debidamente calificado, que el genere al usuario la seguridad que la información que le brinda es la más acertada, que la Calidad de Atención que recibirá no tendrá errores involuntarios y será cuidadosa.

También es importante recordar que no sólo existe un solo tipo de cliente, hay el interno, que son los usuarios que son parte de la organización, que por su puesto de labor pueden ser operativos, administrativos o ejecutivos, que son aquellos que reciben algún producto para ejecutar su labor, en cambio los usuarios externos son aquellos que se encuentran fuera de la organización y visitan la entidad; son esas personas que requieren de recibir un atención de acuerdo a su cultura, a su manera de ser y forma de actuar dentro de un contexto real.

1.3.2.5. Dimensiones de la medición de la calidad de atención al usuario

Entre las dimensiones consideradas de acuerdo al (SEVQUAL, 2010) que es un instrumento para medir la calidad de atención, en la presente investigación se asume, siendo las siguientes:

- Seguridad, conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza. Conocimiento y atención mostrados por el personal de en la UGEL y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.
- Capacidad de respuesta, es la respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- **Fiabilidad**, es la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.
- **La tangibilidad**, es la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
- **Empatía**, es el cariño, la Calidad de Atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Formulación del problema general

¿En qué medida se relaciona las Competencias Interculturales y la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y cuáles son sus efectos?

1.4.2. Formulación de los problemas específicos

- ¿Cómo se ha desarrollado las Competencias Interculturales Laborales en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017?
- ¿Cómo es la calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de las Competencias Interculturales Laborales de los usuarios y las dimensiones de la calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017?

- ¿Por qué es necesario desarrollar Competencias Interculturales Laborales para mejorar la calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017?

1.5. Justificación del estudio

Luego de fundamentar científica y teóricamente este estudio, se justifica basado en que en los seres humanos es necesario la motivación, asumiéndose la justificación de la siguiente manera:

La investigación es conveniente porque permitirá conocer de mejor manera las variables que se encuentran establecidas, recoger información sobre la importancia de las competencias Interculturales Laborales de los usuarios en la atención de los usuarios.

La investigación servirá para generar herramientas prácticas para recoger información, así como servir de antecedente para otros trabajos de investigación. Por lo que, en las instancias como son la UGEL Quispicanchi se debe fomentar el civismo y la solidaridad entre los vecinos; y cooperar para el cumplimiento de obras de interés colectivo, dentro de sus fines específicos.

La investigación aportará el abordaje de la Calidad de Atención en las instancias educativas bajo un enfoque intercultural pretende empoderar a la población especialmente de la zona rural a reconocer su cultura en un marco de igualdad y respeto, generando como consecuencia la elevación de su autoestima, dignidad y reconocimiento social, además de su capacidad de interlocución y acceso a los servicios.

La investigación generará los siguientes beneficios las personas que son usuarios podrán entender la necesidad de desarrollar competencias para atender al público en general, para la población en estudio permitirá entender la necesidad de atender de manera pertinente a cualquier persona que visita diferentes oficinas de la UGEL Quispicanchi.

La investigación beneficiará a los pobladores usuarios que visitan las distintas oficinas hacer trámites en la UGEL Quispicanchi.

La investigación permitirá el cambio de cómo se percibe a la persona y la importancia de respetar sus derechos.

La investigación será útil referente a que podrá plantearse otra investigación donde se proponga alternativas o estrategias para atender de mejor manera al público de zona rural.

Esta investigación llenará aquel vacío de la necesidad de atender adecuadamente aun publico emergente que visita y no tiene las condiciones necesarias para poder hacer sus trámites ya sea por el idioma o por que no son entendidas sus dificultades.

A nivel teórico, el abordaje de la Calidad de Atención en las instancias educativas bajo en enfoque intercultural-pretende empoderar a la población especialmente de la zona rural a reconocer su cultura en un marco de igualdad y respeto, generando como consecuencia la elevación de su autoestima, dignidad y reconocimiento social, además de su capacidad de interlocución y acceso a los servicios.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

Existe una relación directa entre las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y sus efectos son positivos.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- Las Competencias Interculturales de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017, tienen buen nivel de desarrollo.
- La Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017, es adecuada.
- Existe relación significativa entre las dimensiones de las Competencias Interculturales de los usuarios y las dimensiones de la Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.
- Existe la necesidad de generar competencias interculturales laborales para la mejora de la calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Determinar en qué medida se relacionan las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y explicar sus efectos.

1.7.2. Objetivos Específicos:

- Determinar cómo se ha desarrollado las Competencias Interculturales Laborales de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.
- Determinar cómo es la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.
- Determinar la relación que existe entre las dimensiones las Competencias Interculturales y las dimensiones de la Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.

- Determinar por qué es necesario desarrollar las Competencias Interculturales Laborales para mejorar la calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y cuales son sus efectos.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Mixto concurrente, porque se busca tomar en consideración los enfoques cuantitativo y cualitativo.

El método fenomenológico como parte del paradigma cualitativo en la investigación tiene de trasfondo bases filosóficas cuya tarea fundamental es aprehender los fenómenos (Heidegger, 2008).

Y, es Correlacional por tiene la intención de relacionar las variables de estudio, Competencias Interculturales Laborales y Calidad de Atención, desde un punto de vista cuantitativo

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables:

Variable 1: **Competencias Interculturales Laborales**

Dimensiones

Variable de estudio 2: **Calidad de Atención**

Dimensiones

2.2.2. Operacionalización

A. Tabla de Triangulación

TABLA DE VARIABLES PARA LA SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN

TITULO DE TESIS: Competencias Interculturales Laborales y los efectos en la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.

FUENTES CATEGORIAS/ PREGUNTAS	DIRECTIVOS Y/O JEFES DE AREA		PERSONAL ADMINISTRATIVO	USUARIOS	GUIA TECNICA PARA LA METODOLOGÍA DE COMPETENCIAS INTERCULTURALES Y CALIDAD DE ATENCIÓN	
	ENCUESTA	ENTREVISTA	CUESTIONARIO	CUESTIONARIO		ANALISIS DE DATOS
CONSTRUCTO: NORMATIVO						
INDICADOR 1						
Competencias Interculturales Laborales y Calidad de Atención	X	x	x	x		(Artículo 1, Ley N° 27658) Ministerio de Cultura
INDICADOR 2						
El estado peruano tiene la intención del mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios (atención en su propia lengua)	X	X				Plan de Desarrollo Regional Concertado(2016) Normatividad EIB- Atención al usuario bilingüe
	X	X				
INDICADOR 3						
Usuarios con competencias interculturales laborales para brindar atención oportuna y pertinente.	X	X	X	X		(Artículo 1, Ley N° 27658) Ministerio de Cultura Normatividad EIB- Atención al usuario bilingüe
CONSTRUCTO: REFERENCIAL						
INDICADOR 1						
Competencias Interculturales Laborales necesarios para el desempeño del trabajador	X	x	x	x		Meyer (1991; en Oliveras 2000)
INDICADOR 2						

Calidad de atención a usuarios que asisten a las dependencias de la UGEL Quispicanchi	X	X	X	X		Donavedian (1998)
CONSTRUCTO: FILOSOFICO						
INDICADOR 1						
Principio del respeto a la persona humana Principio a la atención a la diversidad	X	X	X	X		Constitución Política del Perú.
INDICADOR 2						
Concepción del servidor publico en las instancias del gobierno	X	x	x	x		D.L. 276 Ley de la Carrera Administrativa Ley Servir
CONSTRUCTO: CONCEPTUAL						
INDICADOR 1						
Respeto a otras culturas Identificación de prácticas y creencias culturales Comunicación en lengua predominante Reconocimiento de practicas culturales	X	x	x	x		MINISTERIO DE CULTURA- Reglamentación de atención en la diversidad
INDICADOR 2						
Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad del usuario Empatía	X	X	X	X		ATENCIÓN AL USUARIO- (SERVQUAL, 2010)
CONSTRUCTO: TEORICO						
INDICADOR 1						
Competencias interculturales	X	X	X	X		Ministerio de Cultura (2000)
INDICADOR 2						
Calidad de atención	X	x				SERQUAL (2010)

FUENTE: En base a la DRA. MARIA SOLEDAD RAMIREZ MONTOYA.

B. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable de estudio 1	COMPETENCIAS INTERCULTURALES		
VI:COMPETENCIAS INTERCULTURALES	<p>La interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos.</p> <p>Competencias Interculturales implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención</p>	<p>D1:Respeto a otras culturas Es un proceso continuo que realiza la entidad para lograr resultados de mejora de la calidad de los servicios públicos. (Ministerio de Cultura, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra interés y respeto por sí mismo y por los demás. • Muestra disposición para superar estereotipos y prejuicios. • Tiene apertura a otros conocimientos, formas de vida y visiones del mundo.
		<p>D2: Identificación de prácticas y creencias culturales Es parte del proceso de gestión del servicio y por lo tanto es funcional a la gestión por resultados. (Ministerio de Cultura, 2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la historia, prácticas, psicología y situación de los grupos étnico-culturales existentes en la localidad donde se encuentra la entidad.
		<p>D3: Comunicación en lengua predominante. Los servicios deben ser bilingües debido a que se brinda en la lengua oficial y predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano. (Ministerio de Cultura, 2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce frases mínimas sobre la lengua predominante de la localidad donde está ubicada la entidad.

	diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana. (Ministerio de Cultura, 2015).	D4: Reconocimiento de prácticas culturales. Es el reconocimiento de prácticas y valores culturales de su propia cultura, tiene conocimiento de prejuicios y estereotipos asociados a los grupos étnicos culturales. (Ministerio de Cultura, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce prácticas y valores culturales de su propia cultura. • Tiene conocimiento de prejuicios y estereotipos asociados a los grupos étnicos culturales. • Disposición para dialogar con personas con formas de vida y visiones diferentes.
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable de estudio 2	ATENCIÓN A USUARIOS		
ATENCIÓN A USUARIOS	La percepción del cliente o usuario de la atención que recibe se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio. (SERVQUAL, 2010)	D1: Tangible Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. (SERVQUAL, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Estado físico de instalaciones. • Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. • Presentación personal de empleados. • Atractivo de los materiales de comunicación. • Comodidad de muebles y silletería.
		D2: Fiabilidad La habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia. (SERVQUAL, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en la prestación de los servicios programados • Oportunidad de la atención de urgencias • Continuidad y orden lógico en la atención • Interés en la resolución de problemas de los usuarios • Cuidado en el registro de información de los usuarios
		D3: Capacidad de Respuesta Respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención. • Oportunidad en la asignación de citas. • Disposición para atender preguntas.

		<p>el servicio con prontitud y esmero. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad del trabajo para atención más pronta. • Cooperación entre funcionarios. • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.
		<p>D4: Seguridad</p> <p>Conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza. Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza transmitida por empleados. • Efectividad en la solución de necesidades. • Recibimiento de los documentos adecuados. • Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. • Idoneidad del personal de salud. • Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios. • Cumplimiento de medidas de seguridad.
		<p>D5: Empatía</p> <p>El cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato, por parte de los profesionales de las oficinas. • Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo. • Atención individualizada al usuario. • Conveniencia de horarios de trabajo. • Claridad en orientaciones brindadas al usuario. • Comprensión de las necesidades específicas

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población y muestra

La población es el total de la gente a quienes se generalizarán los resultados del estudio, que están delimitados por las propiedades recurrentes que tienen y que son precisados en el espacio y tiempo preciso. Hernández, Fernández y Batista (2010)

La población está constituida por 54 usuarios de la UGEL Quispicanchi, se asume como muestra censal por que todos serán también la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

- Entrevista
- Encuesta

2.4.2. Instrumento

- Entrevista dirigida a funcionarios
- Cuestionario para ambas variables a los usuarios

2.4.1. Validez

Se realizó mediante juicio de expertos, obteniéndose los siguientes resultados:

N°	Experto	CALIFICACIÓN
1	Experto 1	Bueno
2	Experto 2	Bueno
TOTAL		Bueno

Por lo que se acepta el instrumento para ser aplicado.

2.4.2. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se consiguió por medio de la aplicación a la exhibe, que fue medida por medio del cálculo de coeficiente de Alfa de Crombach apoyado en la medición de la respuesta del sujeto en relación a los ítems del cuestionario. Se utilizó la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

K: Número de Ítems

$\sum Vi$: Sumatoria de la varianza de los ítems.

VT: Varianza de la suma total de cada ítems.

Rangos para Interpretación del Coeficiente Alpha de Crombach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Se realizó el cálculo del coeficiente de Alfa de Crombach para cada instrumento aplicado obteniéndose:

Tabla N° 06

Variable de Estudio 1: Competencias Interculturales Laborales

ÍTEMS	N	VARIANZA
Ítems 1	54	.755
Ítems 2	54	.594
Ítems 3	54	.680
Ítems 4	54	.537
Ítems 5	54	.495
Ítems 6	54	.530
Ítems 7	54	.755
Ítems 8	54	.594
Ítems 9	54	.680
Ítems 10	54	.537

Ítems 11	54	.495
Ítems 12	54	.530
Ítems 13	54	.755
Ítems 14	54	.594
Ítems 15	54	.680
Ítems 16	54	.537
Ítems 17	54	.495
Ítems 18	54	.530
Ítems 19	54	.755
Ítems 20	54	.594
Ítems 21	54	.680
Ítems 22	54	.537
Ítems 23	54	.495
Ítems 24	54	.530
Ítems 25	54	.755
Ítems 26	54	.594
Ítems 27	54	.680
Ítems 28	54	.537
Ítems 29	54	.495
Ítems 30	54	.530

Fuente: Elaboración propia (2018)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	54	100.0
	Excluidos		0
	Total	54	100.0

K =	54
ΣVi =	22.349
Vt =	158.943
α=	0.89

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Reemplazando en la fórmula: para la variable Competencias Interculturales Laborales se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.89, lo que significa que el instrumento es CONFIABLE.

Variable de Estudio 2: Calidad de Atención

ÍTEMS	N	VARIANZA
Ítems 1	54	1.101
Ítems 2	54	.928
Ítems 3	54	1.055
Ítems 4	54	1.101
Ítems 5	54	1.179
Ítems 6	54	1.002
Ítems 7	54	1.098
Ítems 8	54	1.055
Ítems 9	54	1.118
Ítems 10	54	2.024
Ítems 11	54	.943
Ítems 12	54	1.022
Ítems 13	54	.999
Ítems 14	54	1.068
Ítems 15	54	1.038
Ítems 16	54	1.073
Ítems 17	54	.963
Ítems 18	54	.989
Ítems 19	54	.631
Ítems 20	54	.673
Ítems 21	54	.818
Ítems 22	54	.709
Ítems 23	54	1.081
Ítems 24	54	.917
Ítems 25	54	1.006

Fuente: Elaboración propia (2017)

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	54	100.00
	Excluidos		0
	Total	54	100.00

K =	54
ΣVi =	29.869
Vt =	347.242
α=	0.97

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Reemplazando en la fórmula: para la variable Calidad de Atención se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.97, lo que significa que el instrumento es CONFIABLE.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos que se consiguieron después de la aplicación de los instrumentos para las cambiantes Competencias Interculturales Laborales y Calidad de Atención, que van a ser recogidos por medio de los instrumentos, se realizó la recolección, se organizó y presentados usando de tablas y gráficos estadísticos de barras, con asistencia del software IBM SPSS STATISTIC versión 23 y Excel.

Para llevar a cabo el exámen descriptivo y correlacional, se utilizó la utilización de frecuencias y porcentajes establecidas en las tablas, la prueba estadística de τ_b de Kendall, por medio de el cual se sugiere si estas cambiantes están asociadas y en qué medida es el nivel de organización que tienen. El estadístico usado para la prueba fue:

Tau-b de Kendall, que es una medida no paramétrica de la correlación para cambiantes ordinales o de rangos que tiene en consideración los empates. El signo del coeficiente sugiere la dirección de la relación y su valor absoluto sugiere la fuerza de la relación. Los valores superiores señalan que la relación es más estrecha. Los valores probables van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede conseguir desde tablas cuadradas.

$$\tau_b = (n_p - n_q) / \sqrt{(n_p + n_q + n_{E(X)})(n_p + n_q + n_{E(Y)})}$$

Para la interpretación el valor de “Tau-b de Kendal”:

De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación

De 0.20 a 0.39 Baja correlación

De 0.40 a 0.59 Moderada correlación

De 0.60 a 0.79 Buena correlación

De 0.80 a 1.00 Alta correlación

Para la interpretación de dato cualitativos se utilizó el software atlas Ti, donde se ha generado los gráficos interpretativos correspondientes.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

Según los datos obtenidos de la muestra a través de los cuestionarios aplicados, en las diferentes instituciones se encuentran en el anexo sobre los instrumentos, que fueron organizados en una matriz denominado matriz de vaciado de datos.

Tabla N° 1

VARIABLE COMPETENCIAS INTERCULTURALES LABORALES

Variable de Estudio 1	Dimensiones	Categorías	Valoración
Competencias Interculturales Laborales	Respeto a otras culturas	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy Alto	4
	Identificación de prácticas y creencias culturales	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy Alto	4
	Comunicación en Lengua Predominante	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy Alto	4
	Reconocimiento de Práctica Culturales	Bajo	1
		Medio	2
		Alto	3
		Muy Alto	4

De acuerdo a los promedios hallados se asume que los valores para la variable Competencias Interculturales Laborales es bajo, medio, alto, muy alto, lo mismo sucede con cada una de las dimensiones.

Lo mismo se asume para la variable Calidad de Atención a los Usuarios, donde las categorías utilizadas son inadecuado, medianamente adecuado, adecuado y muy adecuado en base al promedio en cada una de las dimensiones.

Tabla N° 02
VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

Variable de Estudio 2	Dimensiones	Categorías	Valoración
Calidad de Atención a Usuarios	Seguridad	Inadecuado	1
		Medianamente adecuado	2
		Adecuado	3
		Muy adecuado	4
	Capacidad de Respuesta	Inadecuado	1
		Medianamente adecuado	2
		Adecuado	3
		Muy adecuado	4
	Fiabilidad	Inadecuado	1
		Medianamente adecuado	2
		Adecuado	3
		Muy adecuado	4
	Tangibilidad	Inadecuado	1
		Medianamente adecuado	2
		Adecuado	3
		Muy adecuado	4
Empatía	Inadecuado	1	
	Medianamente adecuado	2	
	Adecuado	3	
	Muy adecuado	4	

Estos datos reflejan los valores asignados a cada una de las variables, Competencias Interculturales con un cuestionario que contiene 30 ítems con la valoración Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre y el otro sobre Calidad de Atención con 30 ítems, con la misma valoración. Donde en base a los resultados se ha organizado la información mediante la estadística descriptiva, de la siguiente manera:

3.2.- Análisis descriptivo por cada variable y sus dimensiones

3.2.1. Variables: Competencias Interculturales Laborales y Calidad de Atención a Usuarios

Usando la medida de tendencia central moda, el porcentaje (%), se construyeron las tablas.

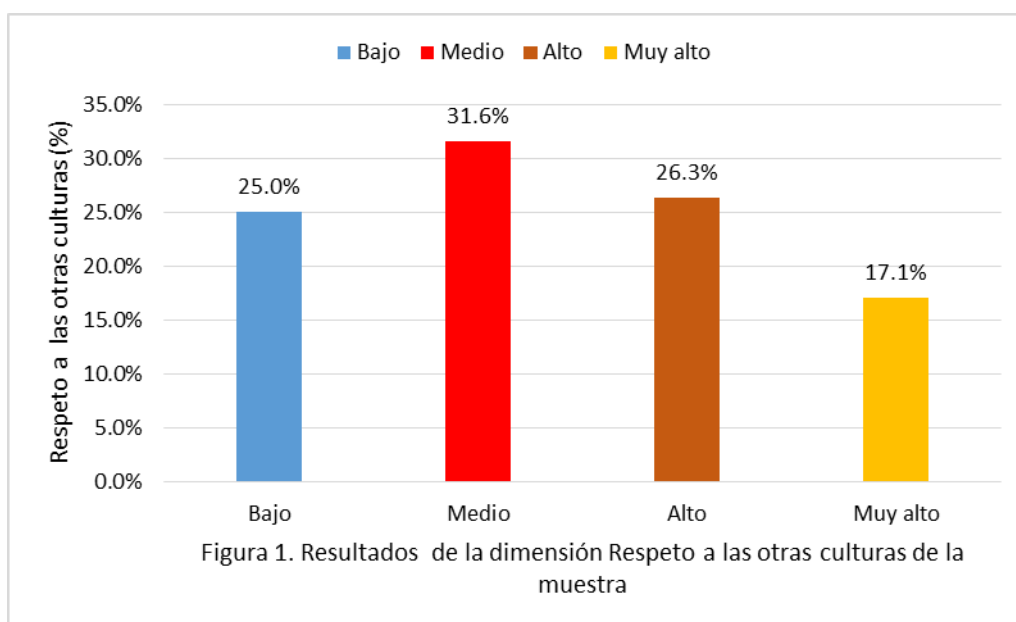
Tabla N° 03

Resultados obtenidos para la dimensión Respeto a otras culturas

Dimensiones	Categorías	f	%
Respeto a otras culturas	Bajo	28	25.0%
	Medio	18	31.6%
	Alto	10	26.3%
	Muy alto	16	17.1%
	Total	54	100.0%

Figura 1

Resultados obtenidos para la dimensión Respeto a otras culturas



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 03, al respecto de la dimensión Respeto a otras culturas, el 31.6% mencionan que han desarrollado sus habilidades de nivel medio, lo que significa que tienen cierto interés por el respeto de su cultura y de las demás

igualmente existe cierta disposición para superar estereotipos, el 26.3% manifiesta tener alto nivel de desarrollo de respecto a la cultura de los otros, este grupo de encuestados se muestran abiertos a conocer otras formas de vida y respetar este hecho, existe un 25.0% de usuarios que no expresan tener habilidades para respetar su cultura, tener disposición al cambio y apertura a las distintas culturas que se encuentran en el contexto. Del mayor porcentaje se asumen que los usuarios han desarrollado un nivel regular del desarrollo de sus habilidades y actitudes para respetar a los demás, ni menos aún su forma de vivir.

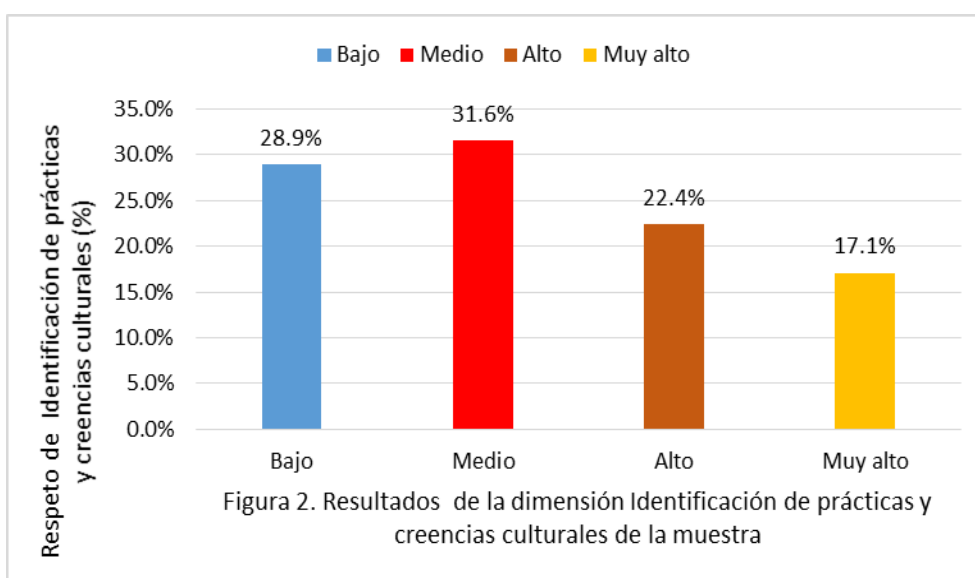
Tabla N° 04

Resultados obtenidos para la dimensión Identificación de prácticas y creencias culturales

Dimensiones	Categorías	f	%
Identificación de prácticas y creencias culturales	Bajo	14	28.9%
	Medio	28	31.6%
	Alto	14	22.4%
	Muy alto	16	17.1%
	Total	54	100.0%

Figura 2

Resultados obtenidos para la dimensión Identificación de prácticas y creencias culturales



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 04, al respecto de la dimensión Identificación de prácticas y creencias culturales, se evidencia que el 31.6% de los usuarios han desarrollado en un nivel medio su habilidad para poder conocer la historia, prácticas, psicología de diferentes grupos étnicos – culturales que son propios del contexto donde se encuentran ubicados en la UGEL, sólo el 17.1% refleja tener muy alto nivel de manejo de habilidades para compartir y relacionarse con el usuario de otros

contextos culturales, el 28.9% de los usuarios expresan tener bajo nivel de desarrollo de sus capacidades para identificar prácticas y creencias culturales, lo que dificulta la interrelación con usuarios de la localidad, del porcentaje mayoritario se asume que a nivel de los usuarios encuestados existe cierta habilidad intercultural para poder identificar las formas y creencias de los usuarios que hacen diversos trámites.

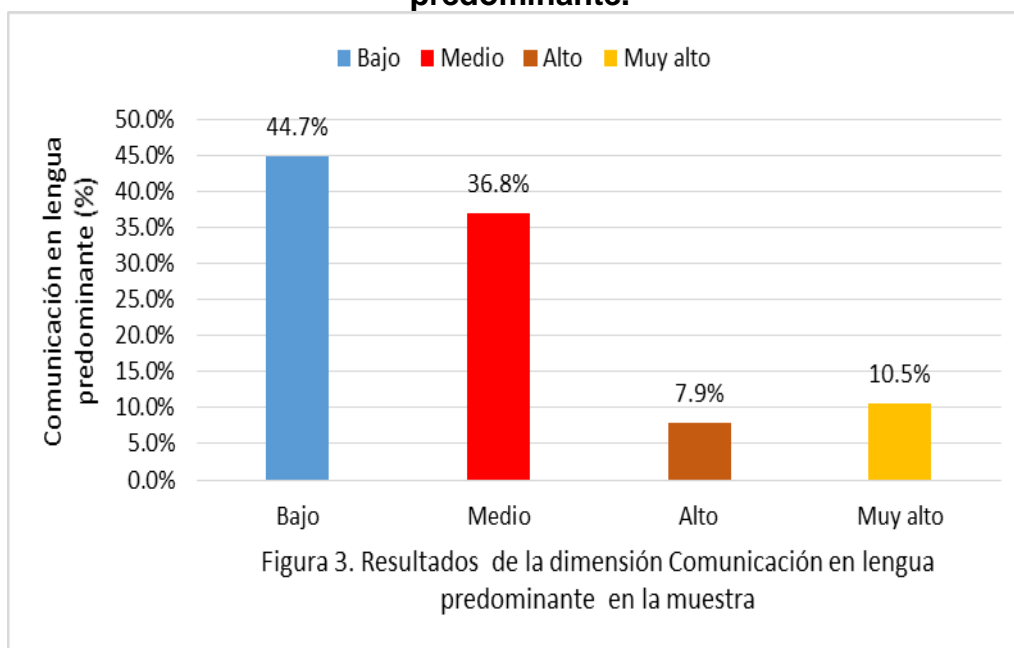
Tabla N° 05

Resultados obtenidos para la dimensión Comunicación en lengua predominante.

Dimensiones	Categorías	F	%
Comunicación en lengua predominante.	Bajo	18	44.7%
	Medio	16	36.8%
	Alto	7	7.9%
	Muy alto	12	10.5%
	Total	54	100.0%

Figura 3

Resultados obtenidos para la dimensión Comunicación en lengua predominante.



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 04, al respecto de la dimensión Comunicación en lengua predominante, el 44.7% de los usuarios expresan muy poco manejo de la lengua que se habla en el contexto, el 36.8% de los encuestados presentan un nivel medio de manejo de frases para poder comunicarse con los usuarios en la lengua predominante de la zona, sólo el 10.5% de los usuarios parecen haber

desarrollado en un nivel muy alto sus habilidades para comunicarse con los otros, aspectos que resultan preocupantes debido a que es necesario que cualquier trabajador de una institución atiendan a los usuarios en su lengua materna, del mayor porcentaje se asume que son bastantes los encuestados que tienen dificultades en la comunicación en la lengua predominante.

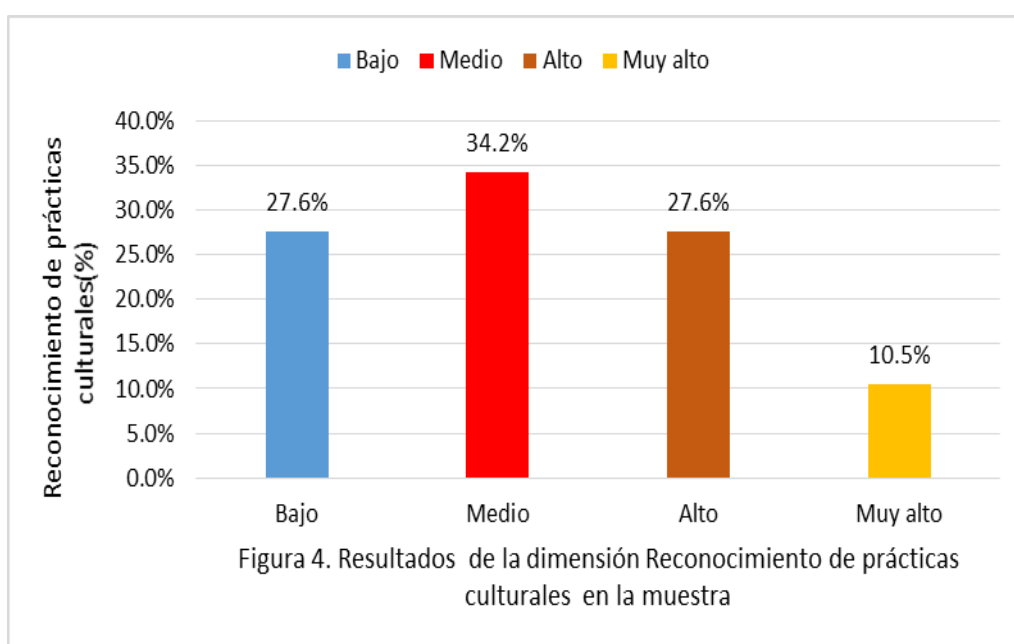
Tabla N° 06

Resultados obtenidos para la dimensión Reconocimiento de prácticas culturales.

Dimensiones	Categorías	f	%
Reconocimiento de prácticas culturales.	Bajo	12	27.6%
	Medio	22	34.2%
	Alto	12	27.6%
	Muy alto	8	10.5%
	Total	54	100.0%

Figura 4

Resultados obtenidos para la dimensión Reconocimiento de prácticas culturales.



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 06, al respecto de la dimensión Reconocimiento de prácticas culturales, se evidencia que el 34.2% de los encuestados tienen un nivel medio de desarrollo de prácticas y valores culturales, cierta disposición para comunicarse con las otras personas aunque estas tengan visiones diferentes, el 27.6% de los usuarios muestran bajo nivel de desarrollo de habilidades que les permitan reconocer las prácticas culturales de los otros, dejando así de lado de

brindarles la atención oportuna, sólo el 10.5% tiene altos niveles de desarrollo de reconocimiento cultural, del mayor porcentaje se asume que los usuarios tienen un nivel medio de manejo de los estereotipos y prejuicios frente a los usuarios que atienden.

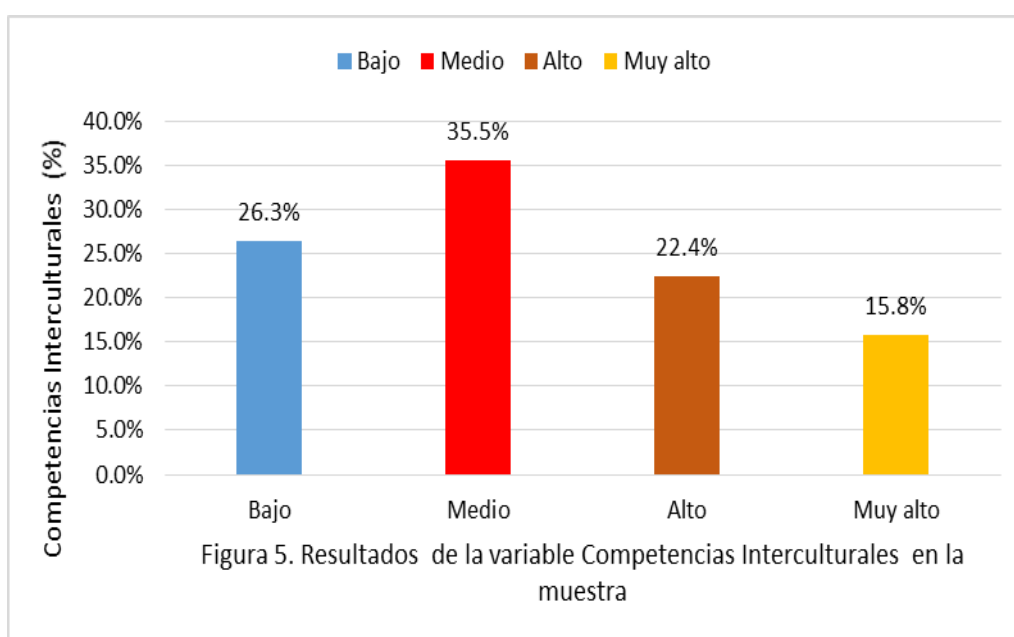
Tabla N° 07

Resultados obtenidos para la Variable Competencias Interculturales.

Dimensiones	Categorías	F	%
Competencias Interculturales.	Bajo	12	26.3%
	Medio	18	35.5%
	Alto	10	22.4%
	Muy alto	14	15.8%
	Total	54	100.0%

Figura 5

Resultados obtenidos para la dimensión Competencias Interculturales.



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 07, al respecto de la variable Competencias Interculturales, el 35.5% tienen un nivel medio de desarrollo de sus habilidades y destrezas interculturales, tienen regular reconocimiento de manejo de la construcción de una sociedad, el 26.3% presenta un nivel bajo de manejo de sus habilidades, este grupo de usuarios no son capaces de respetar la forma del pensamiento, opinión y cultura de los otros, asimismo muestran dificultades para comunicarse

con ellos, dificultando así la interacción entre ellos, sólo el 15.8% expresa tener un muy alto manejo de habilidades personales lo que permitió el respeto a otras culturas, manejo adecuado de la lengua, identificación de prácticas y además una comunicación activa e intercultural entre las personas que visitan la UGEL. Del mayor porcentaje se asume que los usuarios se encuentran en un nivel regular lo que significa que aún se requiere de manejo de las habilidades interculturales para poder brindarle una atención adecuada a los usuarios.

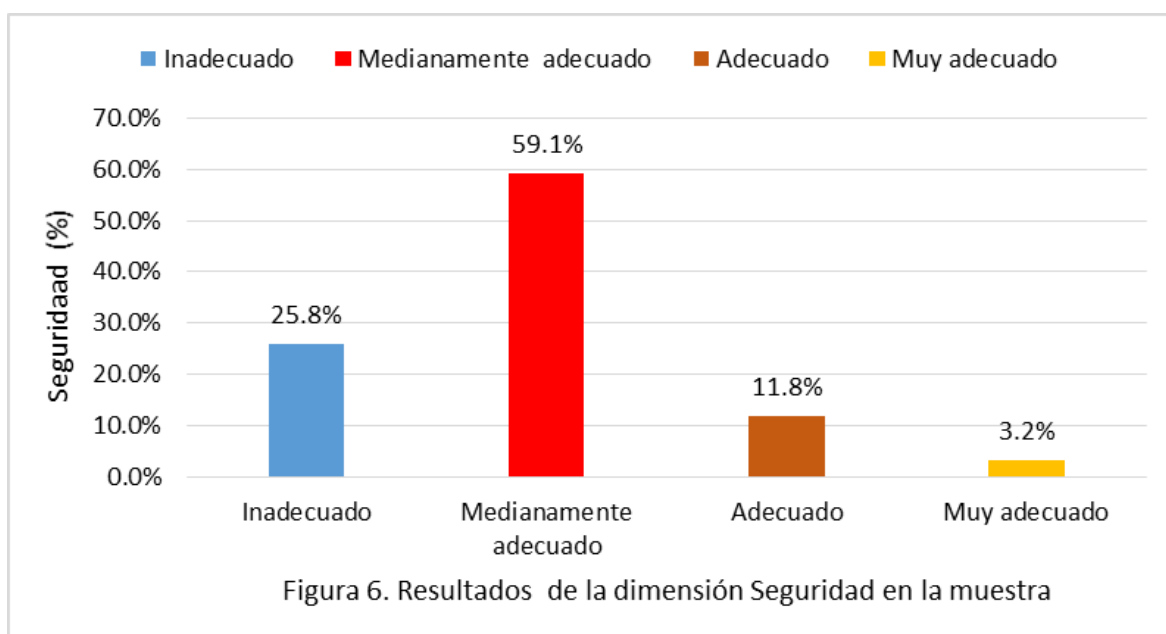
Tabla N° 08

Resultados obtenidos para la dimensión Seguridad

Dimensiones	Categorías	f	%
Seguridad.	Inadecuado	12	25.8%
	Medianamente adecuado	25	59.1%
	Adecuado	11	11.8%
	Muy adecuado	6	3.2%
	Total	54	100.0%

Figura 6

Resultados obtenidos para la dimensión Seguridad



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 08, al respecto de la dimensión Seguridad, de la apreciación de los usuarios se asume que el 59.1% de ellos mencionan que es medianamente adecuado las muestras de cortesía que reciben de los usuarios de la UGEL, asimismo es regular el cumplimiento de medidas de seguridad que se ofrecen en dichas oficinas, otro aspecto es que existe cierta efectividad en el trámite de los documentos realizados, el 25.8% ha percibido que es inadecuada

la atención que reciben en la UGEL, lo que significa que no se sienten confiados, existe alto desconocimiento de sus funciones de los usuarios expresado ello en acciones de descoordinación e incumplimiento de acciones adecuadas para dar seguridad en los trámites realizados y sólo el 3.2% manifiesta seguridad en los trámites que viene realizando, del mayor porcentaje se asume que la población usuaria se siente medianamente seguro frente a la atención que recibe en la UGEL.

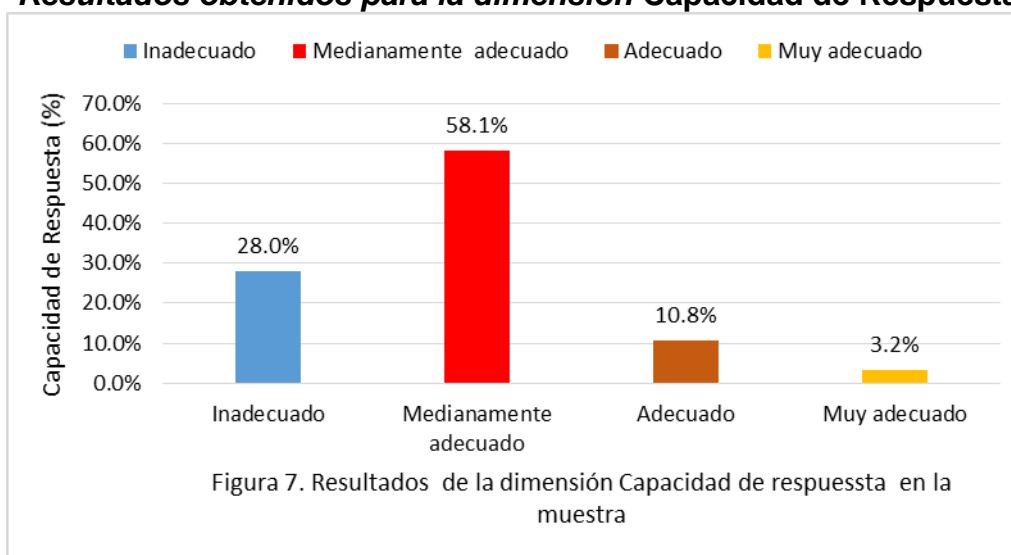
Tabla N° 09

Resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de Respuesta

Dimensiones	Categorías	f	%
Capacidad de Respuesta	Inadecuado	12	28.0%
	Medianamente adecuado	26	58.1%
	Adecuado	10	10.8%
	Muy adecuado	6	3.2%
	Total	54	100.0%

Figura 7

Resultados obtenidos para la dimensión Capacidad de Respuesta



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 09, al respecto de la dimensión Capacidad de Respuesta, el 58.1% de los usuarios consideran que es medianamente adecuado la capacidad de respuesta que tienen los usuarios de la UGEL, es decir existe cierta sencillez en los trámites que realiza, algunos tienen disposición para responder preguntas, existe oportunidad para recibir quejas, el 28.0% que son más de la cuarta parte de los usuarios consideran que en la UGEL los usuarios no brindan agilidad en las funciones que desempeñan, tampoco en la asignación de citas y disposición para atender las preguntas del público usuario, sólo el 3.2% menciona que es adecuado la labor que cumplen en la UGEL, lo cual implica que no todos los que visitan

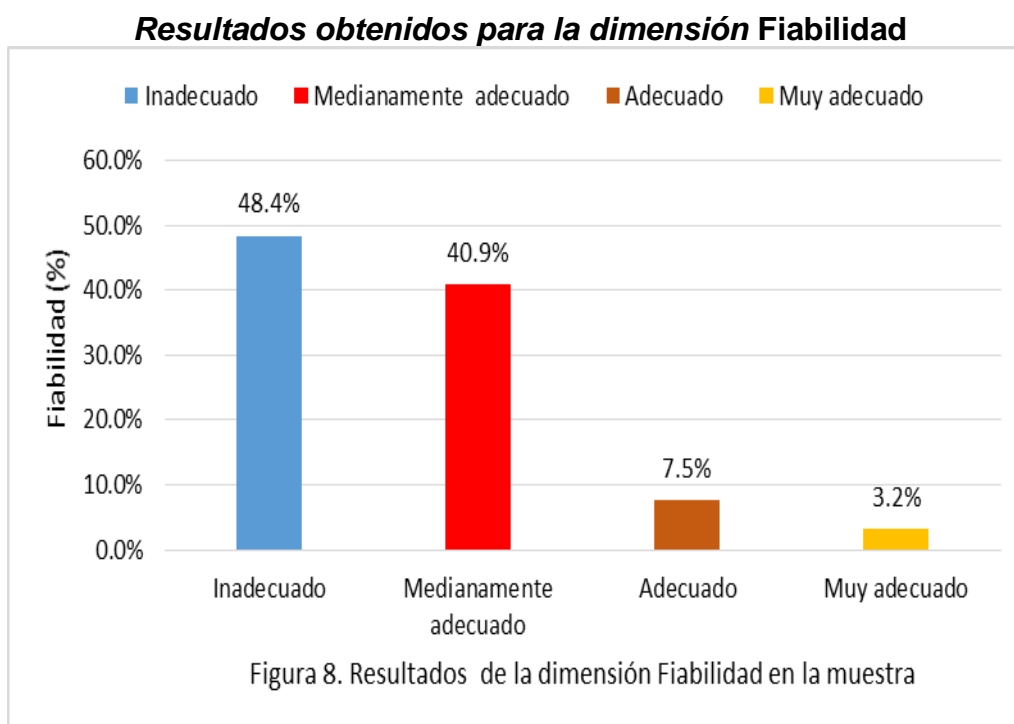
dicha oficina se sienten atendidos en razón a los tramites que realizan, del mayor porcentaje se asume que los usuarios perciben sólo un nivel medio que no es tan adecuado para los usuarios.

Tabla N° 10

Resultados obtenidos para la dimensión Fiabilidad

Dimensiones	Categorías	F	%
Fiabilidad	Inadecuado	22	48.4%
	Medianamente adecuado	14	40.9%
	Adecuado	12	7.5%
	Muy adecuado	6	3.2%
	Total	54	100.0%

Figura 7



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 10, al respecto de la dimensión Fiabilidad, se evidencia que el 48.4% menciona que la fiabilidad es inadecuada debido a que un porcentaje significativo de los usuario consideran que no se cumplen con la programación de los servicios programados, los trámites se atrasan, tampoco son oportunos y

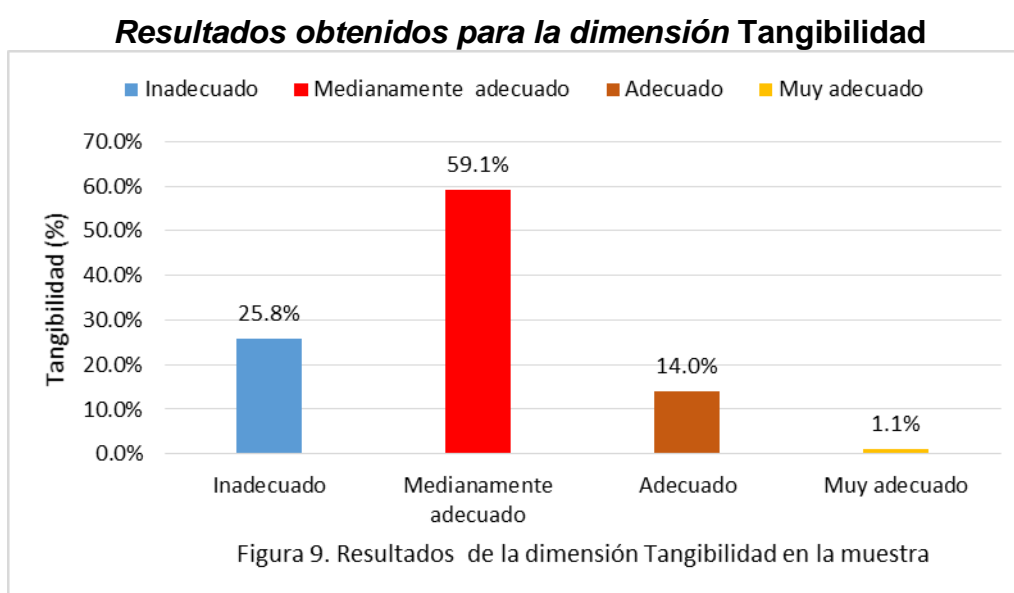
lógicos los procesos de atención, lo cual resulta perjudicial para el usuario, el 40.9% menciona que es medianamente adecuado lo que significa que es regular los procesos de cumplimiento de las fechas establecidas para los trámites dados, solo el 3.2% considera que es adecuado y lógico los procesos que se viven dentro de la estructura tramitaría de los usuarios de los servicios de la UGEL, de estos resultados se desprende que los usuarios que visitan estas instituciones han logrado sólo desarrollar regularmente los proceso de fiabilidad, lo que no beneficia a los pobladores en su totalidad.

Tabla N° 11

Resultados obtenidos para la dimensión Tangibilidad

Dimensiones	Categorías	f	%
Tangibilidad	Inadecuado	21	25.8%
	Medianamente adecuado	16	59.1%
	Adecuado	10	14.0%
	Muy adecuado	7	1.1%
	Total	54	100.0%

Figura 8



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 11, al respecto de la dimensión Tangible, de la apreciación de los usuarios se asume que el 59.1% de los ellos mencionan que es medianamente adecuado la atención que se brinda a los usuarios, en cuanto a los elementos externos que se presentan en las oficinas de la UGEL que acuden, ellos observan que esta regularmente limpias las instalaciones, el personal que atiende le muestran materiales de comunicación con cierta información sobre los temas por los que visitan dichas oficinas, el 25.8% ha percibido que es inadecuado el nivel de atención que se tienen en las oficinas de la UGEL, debido a que no hay comodidad para que los usuarios esperen su turno, tampoco existen la adecuada

limpieza en los espacios de las oficinas, el 1.1% de los usuarios mencionan que es muy adecuado la atención que reciben, esto implica que estos usuarios se han sentido acogidos, pero son muy pocas dichas personas el gran número considera que hay diversas dificultades en la atención que reciben de la UGEL.

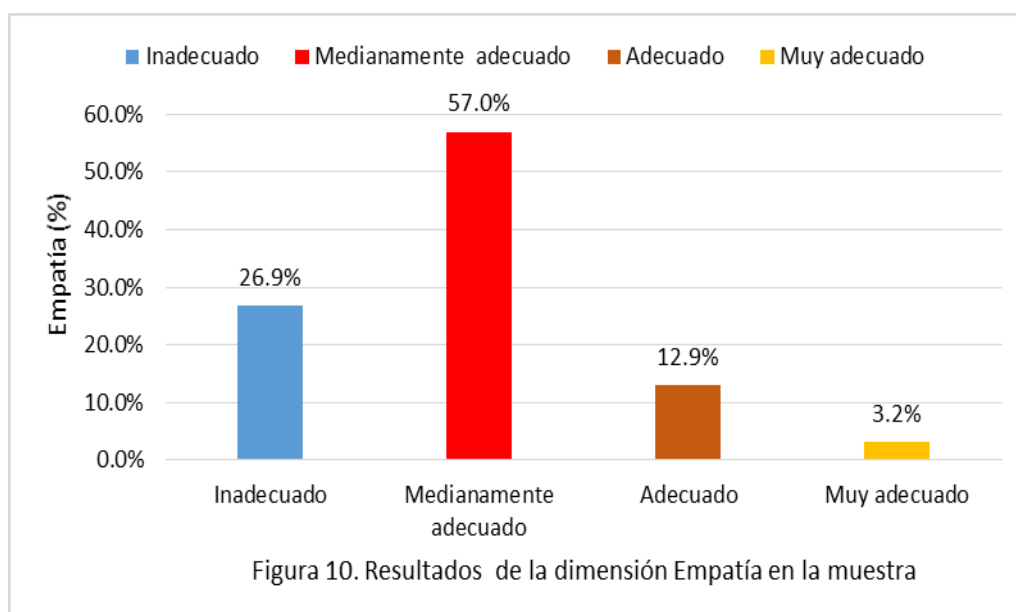
Tabla N° 12

Resultados obtenidos para la dimensión Empatía

Dimensiones	Categorías	f	%
Empatía	Inadecuado	12	26.9%
	Medianamente adecuado	28	57.0%
	Adecuado	10	12.9%
	Muy adecuado	4	3.2%
	Total	54	100.0%

Figura 9

Resultados obtenidos para la dimensión Empatía



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 12, al respecto de la Empatía, se percibe que el 57.0% de los usuarios consideran que la UGEL brindan un trato regular y amable a sus usuarios, en muchos casos reciben maltrato porque no expresan adecuadamente sus pedidos, en cuanto al horario no se adecua a ciertos grupos de personas debido que ellos proceden de zonas rurales y la UGEL solo atiende hasta el día viernes lo cual no permite que los usuarios puedan hacer sus trámites, en

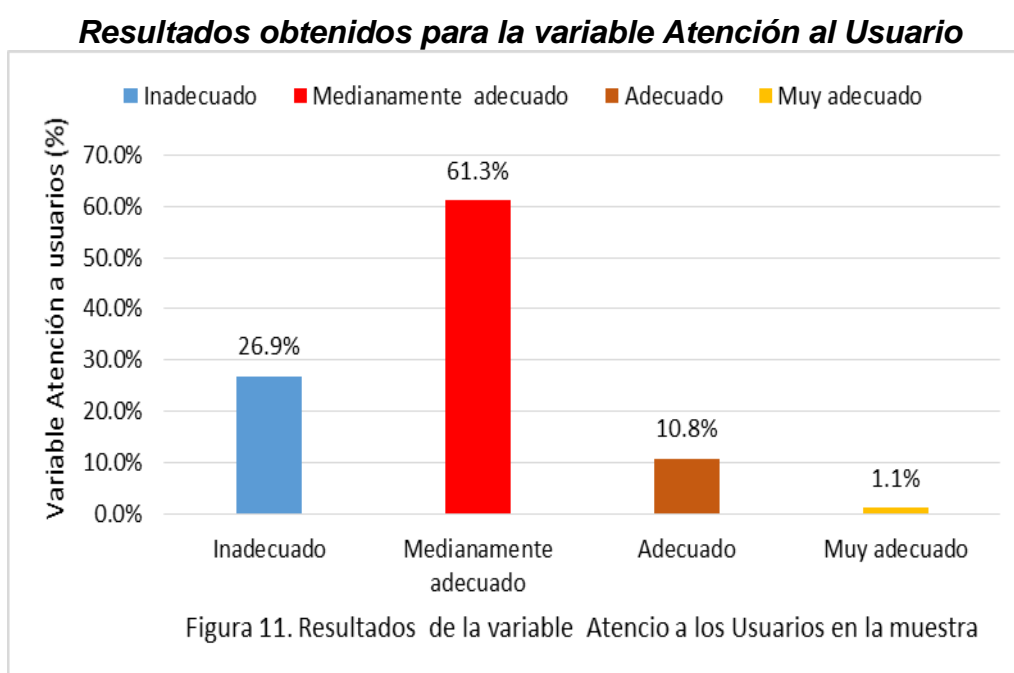
cuanto a las orientaciones brindadas en algunos casos son medianamente claras, pero en otros casos sólo responden regularmente a las necesidades específicas de los usuarios que visitan la UGEL, el 26.9% menciona que es inadecuado, debido a que no se ponen en el lugar del otro, significa que no se ponen en lugar de los que tramitan debido a que muchos pobladores vienen de diversas zonas y a veces olvidan documentos por lo tanto su trámite no lograr realizarlo, otros casos que se presentan son cuando no expresan realmente su deseo y hacen un trámite sin la claridad suficiente, lo cual es rechazado. Sólo el 3.2% de ellos manifiesta que los usuarios de la UGEL los atienden con cordialidad y buen trato. Esto permite afirmar que del mayor porcentaje que los usuarios sólo a veces son empáticos con los usuarios que visitan las instalaciones de en la UGEL.

Tabla N° 13

Resultados obtenidos para la Variable Atención al Usuario

Dimensiones	Categorías	f	%
Atención al Usuario	Inadecuado	20	26.9%
	Medianamente adecuado	24	61.3%
	Adecuado	8	10.8%
	Muy adecuado	2	1.1%
	Total	54	100.0%

Figura 10



Análisis e interpretación

De acuerdo a la tabla N° 13, al respecto de la variable Atención al Usuario, se evidencia que el 61.3% de los pobladores indican que existen un nivel medianamente adecuado en la atención que reciben de los usuarios, debido a que sólo perciben que a veces los tratan con amabilidad, responden a medias sus preguntas, no existe un horario que convenga al público que visita, además que no comprenden claramente las necesidades que tienen, los trámites que realizan son medianamente claros, el 26.9% de los encuestados consideran que la

atención al usuario es inadecuado, porque no reciben un buen trato, los trámites que realizan son tardíos, tampoco tienen la comodidad suficiente para esperar, muchos menos existen una comunicación en su lengua materna, sólo el 1.1% menciona que es muy adecuado la atención que recibe lo que significa que se sienten conformes con lo viven dentro de la UGEL, de los resultados se asume que el mayor porcentaje de los usuarios no están de acuerdo con los servicios que reciben de la UGEL.

3.2. Pruebas de Hipótesis

3.2.1. Prueba de Hipótesis General

Tabla N° 14

Variables	Atención al usuario				Total		
	Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado			
Competencias Interculturales	Bajo	f	9	10	3	0	17
		%	5.9%	18.4%	2.0%	0.0%	26.3%
	Medio	f	3	11	2	1	15
		%	9.2%	19.7%	5.9%	0.7%	35.5%
	Alto	f	3	4	1	0	9
		%	7.2%	13.2%	2.0%	0.0%	22.4%
	Muy alto	f	2	4	1	0	7
		%	3.9%	9.9%	2.0%	0.0%	15.8%
Total	f	17	29	7	1	54	
	%	26.3%	61.2%	11.8%	0.7%	100.0%	

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis General

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ :. Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Atención a los usuarios .
	H _a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Atención a los usuarios .
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.000$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.147$
Conclusión	Como $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la Atención a los usuarios .

3.2.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

Tabla N° 15

Variables	Seguridad				Total		
	Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado			
Competencias Interculturales	Bajo	f	3	12	2	1	18
		%	11.0%	22.2%	11.0%	1.9%	33.3%
	Medio	f	6	14	4	0	24
		%	11.1%	25.9%	7.4%	0.0%	44.4%
	Alto	f	6	2	0	0	8
		%	11.1%	3.7%	0.0%	0.0%	14.8%
	Muy alto	f	1	2	0	1	4
		%	1.9%	7.4%	0.0%	1.9%	11.1%
	Total	f	16	32	6	2	54
		%	29.6%	59.3%	11.1%	3.7%	103.7%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis:	H ₀ :. Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Seguridad de los usuarios .
Hipótesis estadísticas	H _a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Seguridad de los usuarios .
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	p=0.000
Valor de tau b Kendall	T _B = 0.182
Conclusión	Como p<0,05, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la seguridad de los usuarios .

3.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

Tabla N° 16

Variables	Capacidad de Respuesta				Total		
	Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado			
Competencias Interculturales	Bajo	f	1	15	3	2	21
		%	11.0%	27.8%	11.0%	3.7%	38.9%
	Medio	f	4	13	10	0	27
		%	7.4%	24.1%	18.5%	0.0%	50.0%
	Alto	f	2	1	0	0	3
		%	3.7%	1.9%	0.0%	0.0%	5.6%
	Muy alto	f	1	1	0	1	3
		%	1.9%	1.9%	0.0%	1.9%	5.6%
	Total	f	8	30	13	3	54
		%	14.8%	55.6%	24.1%	5.6%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ : Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Capacidad de Respuesta de los usuarios .
	H _a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Capacidad de Respuesta de los usuarios .
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.002$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.233$

Conclusión	Como $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la Capacidad de Respuesta de los usuarios .
------------	---

3.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 3

Tabla N° 17

Variables		Fiabilidad				Total	
		Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado		
Competencias Interculturales	Bajo	f	3	9	3	2	17
		%	11.0%	16.7%	11.0%	3.7%	31.5%
	Medio	f	5	11	4	0	20
		%	9.3%	20.4%	7.4%	0.0%	37.0%
	Alto	f	5	2	1	2	10
		%	9.3%	3.7%	1.9%	3.7%	18.5%
	Muy alto	f	1	6	0	0	7
		%	1.9%	11.1%	0.0%	0.0%	13.0%
	Total	f	14	28	8	4	54
		%	25.9%	51.9%	14.8%	7.4%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H_0 : Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Fiabilidad de los usuarios .
	H_a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Fiabilidad de los usuarios .
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.012$

Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.123$
Conclusión	Como $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la fiabilidad de los usuarios .

3.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 4

Tabla N° 18

Relaciones entre Competencias Interculturales y Tangibilidad

Variables	Tangibilidad				Total		
	Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado			
Competencias Interculturales	Bajo	f	4	7	4	3	18
		%	11.0%	13.0%	11.0%	5.6%	33.3%
	Medio	f	5	8	4	0	17
		%	9.3%	14.8%	7.4%	0.0%	31.5%
	Alto	f	3	3	1	2	9
		%	5.6%	5.6%	1.9%	3.7%	16.7%
	Muy alto	f	3	8	1	0	12
		%	5.6%	14.8%	1.9%	0.0%	22.2%
	Total	f	13	26	10	5	54
		%	24.1%	48.1%	18.5%	9.3%	100.0%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H_0 :. Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Tangibilidad de los usuarios .
	H_a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Tangibilidad de los usuarios .

Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.015$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.282$
Conclusión	Como $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la tangibilidad de los usuarios .

3.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 5

Tabla N° 15

Competencias Interculturales y Empatía en la muestra

Variables	Empatía				Total		
	Inadecuado	Medianamente adecuado	Adecuado	Muy adecuado			
Competencias Interculturales	Bajo	f	4	7	4	3	18
		%	11.0%	13.0%	11.0%	5.6%	33.3%
	Medio	f	5	8	4	0	17
		%	9.3%	14.8%	7.4%	0.0%	31.5%
	Alto	f	3	3	1	2	9
		%	5.6%	5.6%	1.9%	3.7%	16.7%
	Muy alto	f	3	8	1	0	12
		%	5.6%	14.8%	1.9%	0.0%	22.2%
	Total	f	15	26	10	5	56
		%	27.8%	48.1%	18.5%	9.3%	103.7%

Procedimiento de la Prueba de Hipótesis Específica

Interpretación y análisis: Hipótesis estadísticas	H ₀ :. Existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Empatía de los usuarios .
	H _a : No existe una relación positiva entre las Competencias Interculturales y la Empatía de los usuarios .
Nivel de significación	$\alpha = 0.05$
Valor de p calculado	$p = 0.001$
Valor de tau b Kendall	$T_B = 0.103$
Conclusión	Como $p < 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe correlación positiva entre las Competencias Interculturales y la empatía de los usuarios .

IV. DISCUSIÓN

El impacto de la mundialización, hace que nuestro planeta sea cada vez la llamada “aldea global”, lo cual requiere que las personas que lo habitamos tengamos desarrollado las competencias interculturales, que permitan por un lado comprender y valorar a las personas de otras culturas con las que tengamos contacto, así como también que nos faciliten el poder relacionarnos y afrontar las situaciones cotidianas y laborales derivadas de la complejidad de los cada vez más comunes y crecientes entornos multiculturales en que vivimos, más aún si se trata de atención al usuario, quien es el principal eje de la administración pública en las municipalidades, en ese sentido en la presente investigación se asumen las siguientes hipótesis:

Existe una relación de nivel bajo entre las competencias interculturales y la atención a los usuarios se establece que el resultado y la conclusión referidos al objetivo general es que determinar que de la tabla N° 22 que existe relación de nivel bajo entre las competencias interculturales y la atención al usuario, esto se desprende de que el 23.7% de los usuarios tienen habilidades interculturales en un nivel medio, esto permite que exista una atención medianamente adecuada, el 9.9% presenta un nivel bajo de desarrollo de sus competencias interculturales y su forma de atender al público es inadecuado, ningún trabajador tienen muy alto nivel de competencias interculturales, lo que genera que la atención al usuario no sea muy adecuado, del valor de tau b de Kendall que es 0.197 y $p=0.006 < 0.05$ se asume la asociación muy baja entre estas variables, al respecto Trinidad, Cabrera, Assumpta y Curós (2009) menciona que se ha demostrado dentro de la administración pública que para poder brindar un buen servicio se requiere usuarios con competencias interculturales, esto en función al estudio realizado en los diversos estamentos administrativos de la organización Generalitat de Catalunya, de lo mencionado se asume el urgente requerimiento del desarrollo de habilidades interculturales, lo mencionado coincide con lo hallado en la presente investigación.

Las competencias interculturales de los usuarios se han desarrollado en un nivel medio, esto se establece del 35.5% de los encuestados que mencionan tener un nivel medio de desarrollo de sus habilidades y destrezas interculturales, tienen regular reconocimiento de manejo de la construcción de una sociedad, el 26.3% presenta un nivel bajo de manejo de sus habilidades, este grupo de usuarios no son capaces de respetar la forma del pensamiento, opinión y cultura de los otros, asimismo muestran dificultades para comunicarse con ellos, dificultando así la interacción entre ellos, sólo el 15.8% expresa tener un muy alto manejo de habilidades personales lo que permite el respeto a otras culturas, manejo adecuado de la lengua, identificación de prácticas y además una comunicación activa e intercultural entre las personas que visitan la UGEL. Del mayor porcentaje se asume que los usuarios se encuentran en un nivel regular lo que significa que aún se requiere de manejo de las habilidades interculturales para poder brindarle una atención adecuada a los usuarios, al respecto Mendoza (2013) menciona que existe relación entre cuanto saben los docentes de la interculturalidad, la forma como se construye el significado de lo mismo en relación a ello, además que en la investigación realizada se asumió que existen dificultades para entender de manera pertinente el término de interculturalidad, sintiéndose inseguros y confundidos, pero aun así en el espacio real se hacen esfuerzos por comprender el término, de esta manera se construye el significado del término interculturalidad; la presencia de la interculturalidad de diversos contextos es importante más aun en el ámbito educativo y la atención al usuario porque así se sentirán parte de algo, lo mismo se debería hacer en los lugares públicos donde se atiende a personas con diferentes culturas.

La atención a los usuarios en la UGEL, es medianamente adecuada, esto se establece de acuerdo a la tabla N° 21, donde evidencia que el al respecto de la variable Atención al Usuario, se evidencia que el 56.5% de los pobladores indican que existen un nivel medianamente adecuado en la atención que reciben de los usuarios, debido a que sólo perciben que a veces los tratan con amabilidad, responden a medias sus preguntas, no existe un horario que convenga al público que visita, además que no comprenden claramente las necesidades que tienen, los trámites que realizan son medianamente claros, el 25.8% de los encuestados

consideran que la atención al usuario es inadecuado, porque no reciben un buen trato, los trámites que realizan son tardíos, tampoco tienen la comodidad suficiente para esperar, muchos menos existe una comunicación en su lengua materna, sólo el 2.7% menciona que es muy adecuado la atención que recibe lo que significa que se sienten conformes con lo que viven dentro de la UGEL, de los resultados se asume que el mayor porcentaje de los usuarios no están de acuerdo con los servicios que reciben, de los resultados se asume que el mayor porcentaje de los usuarios no están de acuerdo con los servicios que reciben de la UGEL; al respecto se tiene a Vargas (2013) quien menciona de la percepción del nivel de satisfacción del usuario interno se presenta un promedio de 60% al 90% que demuestra que están satisfechos, con los servicios recibidos en general, entre los aspectos con los cuales se sienten satisfechos son el lugar al que acuden a ser atendidos, el tiempo que demoran en ir a su casa y en lugar donde son atendidos y con el ambiente físico, con el equipo instrumental que tienen en el Centro de Salud en estudio. Respecto a la comunicación entre el usuario interno y sus superiores existe un alto nivel de satisfacción, debido a que hay niveles de complacencia, cordialidad e intercambio de ideas; estos resultados tienen cierta relación con lo hallado en la presente investigación.

Existe relación positiva entre las Competencias Interculturales de los usuarios y las dimensiones de la atención a los usuarios, porque se asume que existe una relación de nivel bajo entre los valores hallados en las tablas 23, 24, 25, 26 y 27 donde el valor $p < 0,05$ por lo que se asume que existe asociación entre las dimensiones asumidas, al respecto Aneas (2012) considera de manera empírica que la cultura influye en la manera como se desarrolla el aspecto profesional de la persona, en el cumplimiento de sus funciones y las interrelaciones con otros en su labor diaria. Las competencias interculturales observadas en grupos de baja cualificación, fueron aprendidas en un proceso intercultural, encontrándose habilidades de jerarquizar y afrontar mediante la comunicación el proceso de integrarse con los otros, al margen de su cultura, estas habilidades fueron evidenciadas en usuarios, también en los que supervisan la labor cotidiana. Lo hallado en la presente investigación se coincide debido a que este antecedente concluye que es prioritario que dentro de las organizaciones públicas y privadas

se genere las competencias interculturales y se desarrolle para atender así las necesidades cotidianas, como las laborales y también las productivas, de esta forma alcanzar los propósitos de la organización y el desarrollo del trabajador; apoyando lo manifestado a lo hallado en el presente estudio.

V. CONCLUSIONES

- Las competencias interculturales laborales se relacionan un nivel bajo con la calidad de atención a los usuarios, de la tabla N° 22 que existe relación entre las competencias interculturales y la atención al usuario, esto se desprende de que el 23.7% de los usuarios tienen habilidades interculturales en un nivel medio, esto permite que exista una atención medianamente adecuada, el 9.9% presenta un nivel bajo de desarrollo de sus competencias interculturales y su forma de atender al público es inadecuado, del valor de tau b de Kendall que es 0.197 y $p=0.006 < 0.05$ se asume la asociación de nivel muy bajo entre estas variables.
- Las competencias interculturales de los usuarios, el 35.5% tienen un nivel medio de desarrollo de sus habilidades y destrezas interculturales, tienen regular reconocimiento de manejo de la construcción de una sociedad, el 26.3% presenta un nivel bajo de manejo de sus habilidades, este grupo de usuarios no son capaces de respetar la forma del pensamiento, opinión y cultura de los otros, asimismo muestran dificultades para comunicarse con ellos, dificultando así la interacción entre ellos. Del mayor porcentaje se asume que los usuarios se encuentran en un nivel regular lo que significa que aún requiere de manejo de las habilidades interculturales para poder brindarle una atención adecuada a los usuarios.
- La atención a los usuarios es medianamente adecuada, de acuerdo a la tabla N° 21, se evidencia que el 56.5% de los pobladores indican que existen un nivel medianamente adecuado en la atención que reciben de los usuarios, debido a que sólo perciben que a veces los tratan con amabilidad, responden a medias sus preguntas, no existe un horario que convenga al público que visita, además que no comprenden claramente las necesidades que tienen, los trámites que realizan son medianamente claros, el 25.8% de los encuestados consideran que la atención al usuario es inadecuado, porque no reciben un buen trato, los trámites que realizan son tardíos, tampoco tienen la comodidad suficiente para esperar, muchos menos existe una comunicación

en su lengua materna, de los resultados se asume que el mayor porcentaje de los usuarios no están de acuerdo con los servicios que reciben de la UGEL.

- Existe relación de nivel bajo entre las competencias interculturales de los usuarios y las dimensiones de la calidad de atención a los usuarios, esto se asume que existe una relación entre los valores hallados en las tablas N° 23, 24 ,25 ,26 y 27 donde el valor $p < 0,05$ por lo que existen asociación entre las dimensiones asumidas.

VI. RECOMENDACIONES

- Al director de la UGEL, respecto de la relación entre las competencias interculturales y calidad de atención a los usuarios, se recomienda fortalecer las acciones interculturales, mediante talleres de capacitación fomentando el desarrollo personal y las habilidades interculturales y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de tal forma que se genere cada vez un buen trato al usuario que visita las oficinas de la UGEL.
- A los usuarios, para que sigan fortaleciendo sus niveles de gestión, de atención al usuario dentro de un buen trabajo que el alcalde promueva pasantías a instituciones que tienen mayor nivel de atención con pertinencia cultural al usuario, para así seguir mejorando la calidad de la organización.
- A los usuarios se recomienda seguir fortaleciendo los espacios de convivencia democrática, acciones de esparcimiento, de confraternidad, culturales, deportivos y de motivación laboral para que así generen un buen trato a las personas que acuden a la UGEL.
- A los usuarios que exhiban flujogramas, letreros y material publicitario en el idioma quechua, campañas de identificación y registro de expresiones culturales y que desarrollen mediante talleres de reflexión sus habilidades sociales para así brinden un buen servicio.

VI. PROPUESTA

Siendo una necesidad que en la UGEL se generen competencias interculturales adecuadas para la atención del público en general debido a que es una UGEL Intercultural, es por ello que se propone el desarrollo de competencias interculturales de los trabajadores, en ello se fundamenta el siguiente plan.

Taller de Formación en Competencias Interculturales Laborales

1. Datos informativos.

- 1.1 Institución : Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi
- 1.2 Responsable : Mg. Flor Quispe Quispe
- 1.3 Duración : Inicio: 05-08-2019 Término: 30-12-2019
- 1.4 Año : 2019

2. Fundamentación.

La necesidad de tener implementar un servicio más eficaz para la atención al público en general, teniendo en cuenta un modelo causa efecto, las competencias para la interculturalidad van a ser el resultado de un ámbito globalizado en el cual las Unidades de Gestión Educativa Local debe plantear modelos de atención al usuario, en los cuales se reconozca el valor de las diferencias culturales y no se limiten a tener en cuenta puntos netamente de atención y apoyo. De esta forma, la teoría de los elementos y habilidades enfatiza que en exámen de la organización va a ser primordial no solo detectar el tipo de elementos y habilidades sino como poder desarrollarlas y potenciarlas para poder tener una iniciativa de enorme valor en sus bienes y prestaciones, el resultado de esta circunstancia va a ser por supuesto una virtud competitiva sostenible y generación de valor. Por esa razón se propone la realización de talleres de formación de Competencias Laborales

3. Actores

- 3.1. El Gobierno Local
- 3.2. Ugel Quispicanchi

3.3. Trabajadores de la UGEL Quispicanchi

4. Objetivo general

El objetivo general fue establecer una ruta para la realización de un taller donde se profundice el manejo de las competencias interculturales laborales.

4.1. Objetivos específicos.

- Sensibilizar y buscar consensos para la realización del taller de competencias laborales.
- Construir la propuesta para la realización del taller de competencias laborales.
- Consolidar el documento de la ruta taller de competencias interculturales laborales.
- Ejecutar el taller de competencias interculturales laborales.

5. Plan de trabajo

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA				
	2019				
	J	A	S	O	N
Sensibilización y búsqueda de consensos para la realización del taller de competencias laborales.	X	x	X	X	
Construir la propuesta para la realización del taller de competencias laborales.				X	
Consolidar el documento de la ruta taller de competencias interculturales laborales.				X	
Ejecución del taller de competencias interculturales laborales.					X
Evaluación					x

6. Recursos

HUMANOS	MATERIALES	FINANCIEROS
Trabajadores de la UGEL	- Materiales de escritorio	5000 soles

7. Evaluación

Estará a cargo del responsable de la propuesta, luego de terminar el taller.

Cusco, julio de 2019.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aneas (2012). Competencias Interculturales Transversales: su diagnóstico en equipos de trabajo de baja calificación, realizado en Murcia-España.
- Aguaded, Rubia, Gonzales y Beas (2012). Análisis de las Competencias Interculturales en la formación del profesorado. España.
- Chang (2014). Atención al Cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, Quetzaltenango –Guatemala.
- Delors (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO. Ediciones UNESCO. Francia.
- Donabedian (1980). Setting up Quality Assessment and Assurance Hospitals. Material docente.
- Grönroos (2012). Service management and marketing. Lexington, Mass.: Lexington Books.
- Hernández, Fernández y Batispta (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Mcgrill. México.
- Martínez (2007). Marketing experiencial: Un paso más allá de la buena atención al cliente. Mundiario. Recuperado 02-05-2016 de <http://mundiario.com/blog/2013/06/21/marketing-experiencial-un-paso-mas-alla-de-la-atencion-al-cliente/>
- Meyer (1991; en Oliveras 2000). Hacia la competencia intercultural en el aprendizaje de una lengua extranjera. Estudio del choque cultural y los malentendidos, Barcelona-Madrid, Universitat de Barcelona-Edinumen.
- Ministerio de Cultura (2015). Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la Gestión de Servicios Públicos. Lima-Perú.
- Ministerio de Cultura (2016). Base de Datos de los Pueblos Indígenas. Lima-Perú.
- Passarello (1996). Calidad total y auditoria en servicios de salud. Fundación Favoloro.
- SEVQUAL (2010). Evaluación de la calidad de servicio. Setting up Quality Assessment and Assurance Hospitals

- Trinidad, Cabrera, Assumpta y Curós (2009). Análisis de necesidades en formación cultural en la administración pública realizado en Cataluña-España.
- Vargas (2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de Salud del Patronato Provincial de Pichinca, como estrategia para una gestión de Calidad realizado en Quito –Ecuador.
- Vuori (2012). Introducción a la calidad. En: Marquet, R. Garantía de calidad en atención primaria de salud. Monografías clínicas en Atención Primaria. Barcelona: Doyma.

VII. ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz del instrumento
- Instrumentos
- Fichas de validación
- Constancia de aplicación de encuestas
- Fotos

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS INTERCULTURALES

INSTRUCCIONES:

La presente investigación tiene como finalidad recoger información sobre las competencias interculturales que tienen los usuarios. Por ello es fundamental que se realice de manera objetiva y veraz posible.

Años de servicio: _____ Edad: _____ Sexo: _____

N°	ITEMS / REACTIVOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		4	3	2	1
1	¿En su institución existen mecanismos para que la ciudadanía usuaria pueda presentar quejas o denuncias en casos de discriminación?				
2	¿Su entidad utiliza protocolos de atención para la prestación de servicios sin discriminación?				
3	¿En su institución existen normativas (ordenanzas, directivas, etc.) que sancionen prácticas discriminatorias por parte de los servidores públicos?				
4	¿En su institución se asumen acciones positivas para mejorar el servicio brindado?				
5	¿En su institución se introducen cambios y/o mejoras en el servicio como resultado de las quejas y denuncias de los usuarios que se sintieron discriminados?				
6	¿En su institución se introdujeron cambios en la atención del usuario como resultado de situaciones de casos de mala atención?				
7	¿En su entidad se ha identificado personal que maneja la lengua originaria para que pueda atender al usuario?				
8	¿En su entidad existe algún personal identificado que pueda servir de interprete para atender a un usuario en caso de ser necesario?				
9	¿En su institución los servicios públicos han tomado en cuenta las prácticas y necesidades de los grupos étnicos locales?				
10	¿Su entidad ha identificado a los grupos étnico-culturales existentes en su localidad?				
11	¿Su entidad ha identificado las lenguas habladas en la localidad?				
12	¿Su entidad ha realizado el diagnóstico sobre las características socioeconómicas de grupos étnico-culturales de la localidad donde brinda los servicios?				
13	En los planes estratégicos de su entidad (como el PEI o PDC), se ha incorporado temas relacionados a la interculturalidad?				
14	¿En su entidad, se han incluido actividades relacionadas para mejorar la atención ciudadana a los distintos grupos étnico culturales?				
15	¿Los usuarios de la Entidad utilizan para atender la lengua originaria del usuario?				

16	¿Su entidad cuenta con al menos con un canal de atención virtual en lengua indígena u originaria que sea hablada en su localidad?				
17	¿Su institución tiene al menos un canal de atención telefónico en lengua originaria que sea hablada en su localidad?				
18	¿Los canales de atención de su entidad son fácilmente accesibles para los diferentes grupos étnico-culturales de su localidad?				
19	¿La información que brinda la Entidad sobre sus servicios en sus folletos o afiches se encuentra disponible en la lengua originaria que es hablada en la localidad?				
20	¿La institución muestra imágenes que aparecen en sus materiales de difusión (folletos, afiches, etc.) que son representativas del contexto cultural y los grupos étnicos de su localidad?				
21	¿La Entidad ha adaptado los formularios de trámite en la lengua originaria de los usuarios?				
22	¿Los documentos y reglamentos se encuentran traducidos a la lengua que se hablan en la localidad que pueda ser fácilmente entendido por la población usuaria de los servicios?				
23	¿La Entidad, tienen alguna forma de realizar trámites de forma oral, tomando en cuenta el idioma de los diferentes grupos étnicoculturales de la localidad que lo realizan?				
24	¿Su entidad ha asignado un presupuesto a las actividades de mejora para la atención a los diversos grupos étnicos?				
25	¿En la entidad los usuarios muestran confianza al responder a los usuarios cuando realizan sus trámites?				
26	¿En la institución donde Ud. labora ha observado que los trámites que se realizan son atendidos en un tiempo prudencial?				
27	¿En la institución donde Ud. labora se ha elaborado algún diagrama de flujo de los trámites en la lengua originaria de los usuarios?				
28	¿En la Entidad donde Ud. labora, el personal que atiende al usuario tiene disposición para dialogar con ellos?				
29	¿En la institución donde labora, el personal está dispuesto a absolver las dudas que tienen los usuarios?				
30	¿En la Entidad donde Ud. labora ha observado si existe algún personal que muestre alguna forma de discriminación al usuario que atiende?				

CUESTIONARIO SOBRE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

INSTRUCCIONES:

La presente investigación tiene como finalidad recoger información sobre la atención a los usuarios. Por ello es fundamental que se realice de manera objetiva y veraz posible.

Años de servicio: _____ Edad: _____ Sexo: _____

N°	ITEMS / REACTIVOS	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		4	3	2	1
1	¿En la Unidad de Gestión Educativa se encuentran adecuadamente distribuidos los espacios físicos?				
2	¿En la Unidad de Gestión Educativa los espacios físicos se encuentran limpios?				
3	¿Cuándo Ud. visita la Unidad de Gestión Educativa el personal muestra una adecuada presentación personal?				
4	¿Los materiales producidos son pertinentes para comunicar las ideas municipales?				
5	¿En los lugares de espera existen muebles que permitan descansar al que visita la Unidad de Gestión Educativa?				
6	¿El personal se muestra cortés frente a la visita del usuario?				
7	¿La Unidad de Gestión Educativa entrega folletos con la información adecuada que permita brindar un adecuado servicio?				
8	¿En la Unidad de Gestión Educativa se cumple con la prestación de servicios de manera adecuada?				
9	¿Los servicios prestados por la Unidad de Gestión Educativa son ordenados?				
10	¿Cuándo un usuario tiene urgencia es atendido con prontitud?				
11	¿Cuándo un usuario visita la Unidad de Gestión Educativa el personal acude para orientarlo en el trámite realizado?				
12	¿El personal busca la manera de solucionar los problemas generados en la institución?				
13	¿Los usuarios reciben la atención suficiente cuando realizan un trámite?				
14	¿La Unidad de Gestión Educativa realiza un adecuado registro de información?				
15	¿Los trámites que se realizan en la Unidad de Gestión Educativa son fáciles de realizar?				
16	¿En la Unidad de Gestión Educativa tienen implementado un asistente para obtener citas telefónicas?				

17	¿En la Unidad de Gestión Educativa se tienen claridad en el flujo que deben seguir los documentos para ser atendidos rápidamente?				
18	¿Existen algún mecanismo que permita que la atención sea más adecuada?				
19	¿Ud. ha percibido que entre los miembros de la organización se apoyan?				
20	¿El usuario tiene la posibilidad de quejarse frente a una mala atención recibida?				
21	¿Ud. ha recibido alguna vez una llamada para indicarle el proceso en el cual esta su trámite?				
22	¿Ud. ha sentido que los usuarios le brindan la confianza al hacer su trámite?				
23	¿Ud. siente que los trámites que realizan son atendidos adecuadamente?				
24	¿Los materiales que recibió le sirvieron para agilizar su trámite?				
25	¿El personal que atiende en las instalaciones es el adecuado?				
26	¿El personal conoce los trámites a realizarse en la institución?				
27	¿Ud. cuando hace un trámite recibe un trato amable?				
28	¿Ud. es atendido por todo el personal con bastante respeto?				
29	¿Ud. recibe atención personalizada por parte del personal de la Unidad de Gestión Educativa?				
30	¿Ud. ha recibido orientaciones claras del trámite que realiza en la Unidad de Gestión Educativa?				

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TITULO: Competencias Interculturales y sus efectos en la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida se relaciona las Competencias Interculturales y la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y cuáles son sus efectos?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo se ha desarrollado las Competencias Interculturales Laborales en los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar en qué medida se relacionan las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y explicar sus efectos.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar cómo se ha desarrollado las Competencias Interculturales Laborales de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre las Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017 y sus efectos son positivos.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las Competencias Interculturales de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017, tienen buen nivel de desarrollo. 	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1: Competencias Interculturales</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Respeto a otras culturas Identificación de prácticas y creencias culturales Comunicación en lengua predominante Reconocimiento de prácticas culturales. <p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 Atención de usuarios</p> <p>Dimensiones</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO: Descriptivo correlacional</p> <p>Explicativo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental Correlacional – Transversal</p>  <p>M: Muestra</p> <p>O1: Competencias Interculturales</p> <p>O2: Atención a usuarios</p> <p>r. relación entre las variables</p> <p>Diseño fenomenológico</p>

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de las Competencias Interculturales Laborales de los usuarios y las dimensiones de la calidad de atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017? • ¿Por qué es necesario desarrollar Competencias Interculturales Laborales para mejorar la calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo es la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. • Determinar la relación que existe entre las dimensiones las Competencias Interculturales y las dimensiones de la Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. • Determinar por qué es necesario desarrollar las Competencias Interculturales Laborales para mejorar la calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017, es adecuada. • Existe relación significativa entre las dimensiones de las Competencias Interculturales de los usuarios y las dimensiones de la Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. • Existe la necesidad de generar competencias interculturales laborales para la mejora de la calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Capacidad de respuesta • Fiabilidad • Tangibilidad • Empatía 	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA: Población: 90 usuarios de la UGEL Quispicanchi. Muestra: 48 usuarios</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta para ambos instrumentos Instrumento: Cuestionario para Competencias Interculturales y Atención a los usuarios</p> <p>Técnica de Focus grup</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Estadísticos descriptivos e inferencial (cuadros y gráficos estadísticos) Prueba de hipótesis: Tau B de Kendall</p> <p>Descripción de lo hallado en la preguntas del focus group</p>
--	--	--	--	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TITULO: Competencias Interculturales Laborales y la Calidad de Atención a los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Quispicanchi-Cusco, 2017.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable de estudio 1	COMPETENCIAS INTERCULTURALES		
VI:COMPETENCIAS INTERCULTURALES	<p>La interculturalidad desde un paradigma ético-político parte del reconocimiento de las diferencias culturales como uno de los pilares de la construcción de una sociedad democrática, fundamentada en el establecimiento de relaciones de equidad e igualdad de oportunidades y derechos.</p> <p>Competencias Interculturales implica que el Estado valore e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención</p>	<p>D1:Respeto a otras culturas Es un proceso continuo que realiza la entidad para lograr resultados de mejora de la calidad de los servicios públicos. (Ministerio de Cultura, 2015)</p> <p>D2: Identificación de prácticas y creencias culturales Es parte del proceso de gestión del servicio y por lo tanto es funcional a la gestión por resultados. (Ministerio de Cultura, 2015).</p> <p>D3: Comunicación en lengua predominante. Los servicios deben ser bilingües debido a que se brinda en la lengua oficial y predominante en la zona, siendo así accesible para las personas que se comunican en una lengua diferente al castellano. (Ministerio de Cultura, 2015).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra interés y respeto por sí mismo y por los demás. • Muestra disposición para superar estereotipos y prejuicios. • Tiene apertura a otros conocimientos, formas de vida y visiones del mundo. • Conoce la historia, prácticas, psicología y situación de los grupos étnico-culturales existentes en la localidad donde se encuentra la entidad. • Conoce frases mínimas sobre la lengua predominante de la localidad donde está ubicada la entidad.

	diferenciada a los pueblos indígenas y la población afroperuana. (Ministerio de Cultura, 2015).	D4: Reconocimiento de prácticas culturales. Es el reconocimiento de prácticas y valores culturales de su propia cultura, tiene conocimiento de prejuicios y estereotipos asociados a los grupos étnicos culturales. (Ministerio de Cultura, 2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce prácticas y valores culturales de su propia cultura. • Tiene conocimiento de prejuicios y estereotipos asociados a los grupos étnicos culturales. • Disposición para dialogar con personas con formas de vida y visiones diferentes.
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable de estudio 2	ATENCIÓN A USUARIOS		
ATENCIÓN A USUARIOS	La percepción del cliente o usuario de la atención que recibe se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe. Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una realimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio. (SERVQUAL, 2010)	D1: Tangible Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación. (SERVQUAL, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Estado físico de instalaciones. • Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. • Presentación personal de empleados. • Atractivo de los materiales de comunicación. • Comodidad de muebles y silletería.
		D2: Fiabilidad La habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia. (SERVQUAL, 2010)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en la prestación de los servicios programados • Oportunidad de la atención de urgencias • Continuidad y orden lógico en la atención • Interés en la resolución de problemas de los usuarios • Cuidado en el registro de información de los usuarios
		D3: Capacidad de Respuesta Respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez de los trámites para la atención. • Oportunidad en la asignación de citas. • Disposición para atender preguntas.

	<p>el servicio con prontitud y esmero. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad del trabajo para atención más pronta. • Cooperación entre funcionarios. • Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.
	<p>D4: Seguridad</p> <p>Conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza. Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza transmitida por empleados. • Efectividad en la solución de necesidades. • Recibimiento de los documentos adecuados. • Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. • Idoneidad del personal de salud. • Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios. • Cumplimiento de medidas de seguridad.
	<p>D5: Empatía</p> <p>El cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada. (SERVQUAL, 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en el trato, por parte de los profesionales de las oficinas. • Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo. • Atención individualizada al usuario. • Conveniencia de horarios de trabajo. • Claridad en orientaciones brindadas al usuario. • Comprensión de las necesidades específicas

