



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios
municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Palomino Castañeda, Rocio del Pilar (orcid.org/0000-0003-2949-6559)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

CO-ASESORA:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de Género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por sus bendiciones mostradas cada día.

A mi madre: Edita Castañeda Vigo. La persona que siempre me impulsa para seguir adelante y no rendirme, mi fiel compañera e incondicional consejera de vida.

Rocío Palomino Castañeda

Agradecimiento

A mi padre Tomás, mis hermanos Tomás, Carlos y Laura por su apoyo absoluto.

A Beatriz, Francisca, Hermecinda, Alejandrina, familiares y todas las personas que colaboraron para conseguir esta meta.

A mis amigos Richard, Yuri y Joshito, que me apoyaron en todo momento, asimismo a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Llapa.

Al Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino, por su paciencia y asesoría metódica para desarrollar mi tesis.

Rocío Palomino Castañeda.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
4.1. Análisis descriptivo	21
4.2. Análisis inferencial	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Gestión intercultural</i>	21
Tabla 2 <i>Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano</i>	21
Tabla 3 <i>Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística</i>	22
Tabla 4 <i>Eliminación de la discriminación étnico- racial</i>	22
Tabla 5 <i>Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios</i>	23
Tabla 6 <i>Calidad de los servicios municipales</i>	23
Tabla 7 <i>Empatía</i>	24
Tabla 8 <i>Fiabilidad</i>	24
Tabla 9 <i>Seguridad</i>	24
Tabla 10 <i>Capacidad de respuesta</i>	25
Tabla 11 <i>Elementos tangibles</i>	25
Tabla 12 <i>Prueba de Normalidad</i>	26
Tabla 13 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	26
Tabla 14 <i>Resumen del modelo importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales</i>	27
Tabla 15 <i>Hipótesis general: La gestión intercultural es importante en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022</i>	28
Tabla 16 <i>Primera hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022</i>	28
Tabla 17 <i>Segunda hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022</i>	29
Tabla 18 <i>Tercera hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022</i>	30
Tabla 19 <i>Cuarta hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022</i>	30
Tabla 20 <i>Quinta hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</i>	31

Resumen

La investigación titulada “Importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del Distrito de Llapa, Cajamarca 2022”, tuvo como finalidad primordial el poder determinar la importancia de la gestión intercultural en relación a la calidad de los servicios municipales del distrito mencionado. El estudio de tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con un método denominado hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores municipales del Distrito de Llapa, a quienes se empleó el instrumento utilizado que fue el cuestionario. Los resultados indicaron que la proporción de varianza de la variable calidad de servicios municipales que está explicada en el 35% por la variable gestión intercultural, la gestión intercultural es importante en la calidad de servicios municipales con una significancia bilateral de $p=0,000$; se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.623 entre la gestión intercultural y la importancia en la empatía; la gestión intercultural no es importante en la fiabilidad con un valor Sig. Bilateral de 0.545; la gestión intercultural no es importante en la seguridad con un valor Sig. Bilateral de 0.559; la gestión intercultural es importante en la capacidad de respuesta con un valor Sig. Bilateral de 0.034; la gestión intercultural es importante en los elementos tangibles con un valor Sig. Bilateral de 0.001. Se concluyó que existe una relación positiva directa moderada entre las variables de estudio con una significancia bilateral de $p=0,000$.

Palabras clave: Calidad, gestión intercultural, servicios municipales.

Abstract

The research entitled "Importance of intercultural management in the quality of municipal services in the District of Llapa, Cajamarca 2022", had the primary purpose of determining the importance of intercultural management in relation to the quality of municipal services in the aforementioned district. The study of basic type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, with a method called hypothetical deductive. The sample consisted of 32 municipal workers of the District of Llapa, to whom the instrument used was the questionnaire. The results indicated that the proportion of variance of the variable quality of municipal services is explained in 35% by the variable intercultural management, intercultural management is important in the quality of municipal services with a bilateral significance of $p=0.000$; a bilateral sig. value of 0.623 was determined between intercultural management and intercultural management. 623 between intercultural management and importance in empathy; intercultural management is not important in reliability with a Bilateral Sig. value of 0.545; intercultural management is not important in safety with a Bilateral Sig. value of 0.559; intercultural management is important in responsiveness with a Bilateral Sig. value of 0.034; intercultural management is important in tangibles with a Bilateral Sig. value of 0.001. It was concluded that there is a moderate direct positive relationship between the study variables with a bilateral significance of $p=0.000$.

Keywords: Quality, intercultural management, municipal services.

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual demanda servicios de calidad por parte de las agencias estatales, y esto requiere capacitar al personal para que comprenda la diversidad y cultura de la población a la que atiende. Las herramientas de gestión pública e intercultural pueden ayudar a garantizar que las solicitudes de las personas se aborden y respeten adecuadamente. En definitiva, mejorar el conocimiento de las costumbres y la cultura de la población permite adecuar las actividades a sus necesidades, fomentando una cultura de respeto e igualdad.

La gestión intercultural, desde hace mucho ha venido buscando superar los conflictos de las diferencias culturales tratando de crear una cultura organizacional única para mantener la equidad de las personas, según Ping et al., (2019). De ese modo, en Suiza las personas migrantes tratan de adaptarse a un nuevo entorno cultural, aplicando sus valores, pero algunas no logran adaptarse al entorno generando un conflicto social, Romani et al., (2018). Por lo tanto, en Portugal, diversas instituciones educativas preparan a los estudiantes, enseñándoles un nuevo idioma con la finalidad de desarrollar sus habilidades de internacionalización y así poder interactuar culturalmente, según Pascoal et al., (2019).

Por otro lado, la eficiencia en la atención a los usuarios ha sido un objetivo de investigación en los últimos años, especialmente en gobiernos locales por sus características particulares, en donde los recursos son limitados y una creciente solicitud de pedidos por parte de la población, Benito et al., (2019). Así, en España se ha evidenciado que diversas municipalidades han ido desapareciendo, esto debido a intereses políticos, donde se han descuidado algunas zonas, generando un descontento por parte de la población, (Albet i Mas, 2019).

En Polonia se pudo evidenciar que la cultura afecta las actividades de los empleados y que estas actitudes, a su vez, tienen un impacto en la eficiencia organizacional, ya que al representar diferentes nacionalidades y culturas aportan distintos estilos de trabajo a la organización; pudiendo dar lugar a conflictos en el lugar de trabajo, ya que los métodos de trabajo de los expatriados pueden diferir de aquellos a los que están acostumbrados, (Łukasik, 2019).

No obstante, en Turquía se ha podido evidenciar que los ciudadanos de los barrios más pobres cuentan con poco acceso a los servicios de movilidad, infraestructura, espacios verdes y residuos sólidos; esto ha generado un descontento por parte de la ciudadanía en cuanto a los servicios municipales, (Bostancı & Erdem, 2020). Del mismo modo, en Etiopía, los ciudadanos se encuentran insatisfechos respecto a este tema estatal, ya que no cumplen con sus expectativas, según (Gobena, 2019). Además, en Serbia, los pobladores perciben una inadecuada calidad de servicios municipales, ya que existen brechas entre las expectativas de los ciudadanos y sus determinantes, específicamente de confianza y responsabilidad, Živković et al. (2019).

El estado peruano en temas de limitaciones de la amazonia es casi el único que desconoce jurídicamente a la población o espacios de indígenas, parte de este problema se debe a situaciones jurídicas y gubernamentales, según (Espinosa, 2019). Asimismo, el país se distingue por su multilingüismo, que incluye el quechua, el aymara y el español como lengua oficial del país; sin embargo, debido a la hegemonía del español, el uso del lenguaje indígena está restringido en los espacios académicos de las áreas metropolitanas y en las universidades, según (Vargas & Pérez, 2019). De modo similar, en Arequipa existen problemas de interculturalidad entre los estudiantes, ya que se concentran estudiantes de diversas regiones del país, donde estos son excluidos o son invisibles ante la toma de decisiones, (Cusihuaman, 2019).

Hasta ahora, los siguientes retos más importantes de gestión municipal que impiden una adecuada calidad del servicio, son las deficiencias en la supervisión del servicio, comprensión de los usuarios, dificultad para atender las reclamaciones, apoyo virtual inadecuado a los ciudadanos, Castillo et al., (2020). Asimismo, se ha podido evidenciar que en las municipalidades existe carencia de responsabilidad en las autoridades municipales, trayendo consigo deficiencias en la administración, calidad en este tipo de bienes estatales, según (López, 2020).

La Municipalidad Distrital de Llapa en Cajamarca enfrenta muchos problemas debido a la falta de servicios esenciales como agua, electricidad y alcantarillado, así como la falta de un plan de residuos sólidos; por lo que los

pobladores de este distrito se encuentran descontentos con la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad. Además, sus costumbres y tradiciones no están siendo debidamente difundidas, lo que dificulta la atracción de turismo y la generación de oportunidades laborales. Sin embargo, con una gestión intercultural adecuada, estos problemas pueden abordarse y el distrito puede obtener muchos beneficios.

Por todo lo anterior, se tiene como inconveniente de la averiguación:

¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?; y como específicos: a) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?; b) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?; c) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?; d) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?; e) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?.

La investigación se justificó desde el aspecto teórico, ya que fue respaldada por las bases teóricas, donde se tomó en cuenta información validada por revistas indexadas, libros, entre otros; que profundizaron la información de las variables en mención. Además, se justificó desde el aspecto metodológico, donde se empleó el método científico, manejando instrumentos, previamente validados por medio de juicio de expertos y podrán servir a futuros estudios. Por último, se justificó desde el aspecto práctico, por medio del análisis respectivo de los resultados, donde se buscará informar al municipio respecto a la importancia de la gestión intercultural y de la calidad de los servicios públicos con la finalidad de implementar políticas que permitan solucionar el problema.

La investigación presenta como propósito general: Determinar la importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; y como objetivos específicos: a) Determinar la importancia

de la gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; b) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; c) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; d) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; e) Determinar la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.

Se tiene como hipótesis general: La gestión intercultural es importante en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. y como hipótesis específicas: a) La gestión intercultural es importante en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; b) La gestión intercultural es importante en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; c) La gestión intercultural es importante en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; d) La gestión intercultural es importante en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; e) La gestión intercultural es importante en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del estudio se ha recurrido a diferentes fuentes de información, en cuanto a referencias internacionales se considera a Monsiváis, (2019), en el artículo menciona que el fin principal es evaluar el vínculo de las variables ya mencionadas, percibida por los pobladores locales. La metodología fue descriptiva correlacional, basado en modelo de regresión multinivel, bajo encuestas representadas en el sector municipal y nacional del país mexicano. Los resultados arrojaron la existencia de sugerencias para el desenvolvimiento de los gobiernos subnacionales, los inconvenientes son un papel relevante para poder interpretar la fiabilidad de la institución. Existe poca confianza política y que se evidencia al percibir la opinión de la población respecto al procedimiento del proceso político. Como conclusión final las variables presentan una relación significativa junto con sus dimensiones.

Grefa (2019), en la publicación menciona como propósito final, diseñar un formato de gestión estratégico que permita optimizar la calidad de atención en la institución. Dentro de material y método, el estudio fue aplicado con un diseño de campo, documental, asimismo explicativa, descriptiva con un método inductivo – deductivo. La entrevista y la encuesta fueron aplicadas como técnicas. La población estuvo conformada por 407 usuarios, la misma que constituyó la parte representativa. Los resultados arrojaron que un 90% indicó que conoce los servicios que ofrece el gobierno del cantón, un 52% califica a los servicios ofrecidos por el gobierno como regular, un 53% indicó que el personal que labora en el gobierno está capacitado para brindar atención a los usuarios. En ese sentido se puede concluir que el organismo presenta una escasez de procesos estratégicos que optimicen la atención al usuario.

Guinazú (2019), en su artículo tiene como fin relacional los compromisos asumidos en las normas interculturales y opciones que propone un formato de gestión participativo institucional de Bariloche. El método utilizado fue correlacional, documental, asimismo se orienta en la evaluación de campo, del vínculo entre el estado, la sociedad y el individuo (indígena), enfatizando los procedimientos políticos. Los resultados arrojaron que la primera variable consigue la creación de

agrupaciones distintas mediante otras legislaciones sociales, es necesario recalcar la politicidad del tono intercultural y la evaluación interseccional. Por lo tanto, se concluye que existe una relación entre los compromisos y las posibilidades planteados en el modelo, el cual se resalta la relevancia y objetividad de ahondar y revalorar el vínculo de estos procedimientos.

Cordero (2019) tuvo como objetivo desarrollar un plan que evaluará el vínculo entre la percepción del público y el municipio de Santa Elena. El método descriptivo, exploratorio, correlacional, se utilizó una técnica de muestreo probabilístico con una muestra aleatoria simple de 322 usuarios, siendo las técnicas la entrevista y la encuesta. Los resultados mostraron que el personal administrativo carecía de desempeño y el servicio brindado al público no era el adecuado. Para los usuarios, el servicio no cumplió con las expectativas y no hubo amabilidad, ni cordialidad por parte de los asistentes municipales. El autor determinó que existía un fuerte vínculo entre las variables estudiadas y que el municipio carecía de una adecuada cultura organizacional.

Supromin & Choonhakhilai (2019), indicaron que el objetivo fue identificar qué componentes son los más influyentes en el éxito de la tarea pública de atención a las personas mayores por parte de los municipios de Tailandia. Se utilizó una metodología cualitativa, con 35 entrevistas y observaciones no participativas realizadas entre 2016 y 2017. Los datos se recopilaron a través de la triangulación de diferentes fuentes, Los resultados se dividen en 2 partes, por un lado, los modelos de prestación de servicios públicos municipales y los componentes que contribuyen en el éxito de la asistencia de servicios públicos para optimizar la calidad de los individuos mayores en los municipios tailandeses. En ese sentido se puede concluir que los municipios adoptan 3 modelos de administración política, a) el tradicional; b) el modelo de ayuntamiento con empresas privadas; c) el modelo de asociación y colaboración.

Mbassi et al. (2019), mencionan que el propósito fue identificar, representar y valorar el vínculo entre la complacencia del poblador y calidad de los servicios gubernamentales - cliente en los municipios. La metodología utilizada fue cuantitativa y cualitativa bajo el modelo SERVQUAL y un cuestionario realizado a

1427 usuarios de servicios públicos locales de 21 ayuntamientos mediante un análisis factorial exploratorio y un análisis factorial, asimismo mediante las ecuaciones estructurales. Los alcances evidenciaron que de ningún modo los componentes de calidad afectan de la misma manera a la felicidad de los usuarios.

Pinto et al. (2017), mencionan que el objetivo fue evaluar la ejecución holística de los regímenes de asistencia de servicios de abastecimiento de agua en las regiones. El método utilizado se desarrolló mediante la aplicación ELECTRET Método RI – Nc distribuidas en categorías de calidad de servicio e indicadores de desempeño agregados. Las derivaciones conseguidas se presentan mediante un sistema de información geográfica que permite una visualización más clara del desempeño general de las empresas de agua. Se puede concluir que este método propuesto puede considerarse un sistema de soporte a la toma de disposiciones adecuado y una herramienta reguladora útil capaz de proporcionar resultados relevantes para las políticas.

Goldstein et al. (2018) realizaron un estudio descriptivo cuantitativo para determinar la relación entre los ingresos municipales por concepto de multas y tasas y la resolución de delitos violentos. Utilizaron el Censo de Gobiernos de 2012 y una estrategia de variables instrumentales para dar cuenta de los factores de confusión y la causalidad inversa. Los resultados mostraron que había una asociación negativa estadísticamente significativa entre la participación en los ingresos de las multas y tarifas y las tasas de resolución de delitos violentos en las ciudades pequeñas, pero no en las grandes. Se encontró que la instrumentación de los ingresos por boletos utilizando el tiempo de viaje estaba fuertemente relacionada con los datos.

Li y Shang (2020) estudiaron el vínculo entre la calidad del servicio del sitio web del gobierno y el valor percibido y su efecto en la intención de reutilización de los ciudadanos. Los investigadores utilizaron un análisis factorial exploratorio con enfoque correlacional, utilizando como técnica e instrumento una encuesta y un cuestionario mixto. Los resultados mostraron 8 dimensiones de los servicios de administración electrónica: calidad del sistema, confianza, interactividad, seguridad, calidad de la información, accesibilidad, capacidad de servicio y

capacidad de respuesta. El estudio concluyó que el valor percibido del servicio es un factor poderoso para la calidad del servicio y la intención de uso continuo de los ciudadanos.

Benito B. et al. (2019), manifiestan que la meta fue determinar la eficacia del servicio de abasto de agua esterilizada en pequeños municipios, y la relación de estos indicadores de eficiencia frente a un grupo de variables exógenas. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un enfoque correlacional, con una muestra de 894 municipios españoles de menos de 5000 habitantes. Los resultados arrojaron que la densidad de la población muestra un impacto negativo y significativo en el nivel de eficiencia del agua potable, existe un efecto negativo en el nivel de renta de los ciudadanos, no existe una relación significativa respecto al carácter turístico, por último, no existe un efecto significativo sobre la variable política.

Schiøtz et al. (2017), investigó la calidad de la atención hacia las personas con multimorbilidad en el sistema de salud financiado con fondos públicos en Dinamarca. Mediante el análisis de expedientes de 23 personas con multimorbilidad y 3 grupos focales, se encontró que aproximadamente el 50% de los pacientes recibieron una atención adecuada, sin embargo, la atención brindada a 2 tercios de los pacientes no tuvo en cuenta las comorbilidades y abordó de manera insuficiente los síntomas o problemas más difusos. Además, la revisión de la lista de medicamentos reveló que la mayoría de la lista mantiene inconsistencia en los medicamentos enumerados en el sector de atención primaria y secundaria. Se concluyó que existen deficiencias en la calidad de atención a las personas con multimorbilidad.

Este estudio de Román (2021) buscó analizar la relación entre la gestión que ofrece el municipio y la calidad del servicio en la municipalidad del distrito de Talavera. Se realizó un estudio descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Se encuestó a una muestra de 109 operadores del municipio. Los datos arrojaron que un 20% de los encuestado manifestaron que la gestión ofrecida por el municipio es mínima, un 24% mencionó bajo, un 20% regular, un 17% alta y un 18% muy alta; asimismo, para la calidad de servicios municipales un 21% manifestó que es muy

bajo, un 23% bajo, un 17% regular, 22% alto y un 17% dijo que muy alto. Se pudo concluir que existe un vínculo significativo de la primera y la segunda variable, es decir el incremento de una, resultaría el incremento de la otra.

Paredes (2022), tuvo como propósito relacionar las variables gestión intercultural y calidad de los servicios en una municipalidad. Los procedimientos metódicos estuvieron enfocados en estudio aplicado, correlacional, descriptivo no experimental transeccional. El estudio está determinado bajo los lineamientos del estado peruano, es por ello que se eligió a 50 funcionarios municipales para que conformen la población, de la misma manera, bajo un muestreo intencional se utilizó esta cifra para conformar la muestra de estudio. Los datos arrojaron que la gestión pública es dependiente de la gestión intercultural, existe evidencia concreta en que la organización, el control y la planificación generan la eficiencia en el análisis, y control de los datos resultantes, y que fueron vinculados a la propiedad y a los recursos. Asimismo, se puede concluir que las variables se relacionaron, así como sus dimensiones.

Carrión (2021), en la tesis refiere que, el objetivo principal es establecer el vínculo existente entre ambas variables de la institución mencionada. El método fue básico, cuantitativo, no experimental; Los operadores del municipio (69) fueron aquellos que conformaron la población y de la misma forma para la muestra representativa mediante la encuesta. Los resultados arrojaron que por parte de la gestión administrativa la dimensión "Planeamiento" predominó con una cifra de un 90%, y en la gestión intercultural a la dimensión que predomina es la convivencia también con un 90%, asimismo se puede concluir gracias a la correlación existente con un 0.664, donde está fue moderada positiva, entre la gestión administrativa y la interculturalidad.

Paiva (2018) tuvo como propósito establecer la influencia que presentan ambas variables mencionadas. La sistemática empleada fue aplicada, correlacional causal, cuantitativo transversal, no experimental. La población fue constituida por 19884 personas del distrito de La Unión entre los 20 y 64 años, sin embargo, para la muestra representativa se consideró a 195 usuarios, bajo un muestreo estratificado aleatorio simple, utilizando a la encuesta como técnica. Las

derivaciones arrojaron que un 33% de los usuarios tiene un comentario positivo y favorable, un 42%, menciona que es deficiente; respecto al nivel de satisfacción el 59% menciona que es muy baja y un 42% dice que es baja, asimismo, se puede concluir con una correlación significativa entre la gestión y la satisfacción del público que acude al municipio, evidenciado en un alto nivel insatisfacción de lado del público.

Para un mayor fortalecimiento del marco teórico se muestra la parte contextualizada de las variables y dimensiones estimadas en esta averiguación. Para la variable Gestión Intercultural, la Escuela Nacional de Administración Pública (2020), indica que se entiende como una experiencia de respeto y apreciación de nuestra diversidad, en la que las personas pueden comprometerse con la población puesto que reconocen y honran los derechos como persona y también como grupo, con el fin de mantener las distinciones culturales.

Restrepo (2014), menciona que el concepto de interculturalidad (inter y cultural) deben examinarse por separado. A través de esta actividad analítica será posible descubrir importantes disparidades teóricas y políticas en la aplicación de la noción. importantes discrepancias en la aplicación de la idea debido a la política. El debate sobre las limitaciones y potencialidades de un concepto que ha ido ganando terreno en diversas circunstancias y para diversos actores debe tener en cuenta estas disparidades, diversas circunstancias y para diversos actores.

Además, Huang (2020), refiere que los valores, principios morales, idea del orden y código de conducta de un país se incluyen en la cultura, así como la cultura empresarial como componente de ella. El sentido de la ley y la moralidad de una nación, cada país tiene una perspectiva única de lo que es bueno o malo, de lo que es correcto o incorrecto. Alguien que esté familiarizado con todos estos conocimientos sobre una nación determinada estará en condiciones de distinguir claramente lo que está bien de lo que está mal. La nación estará en posición de entender muy claramente cómo manejar ciertas circunstancias comerciales. El capital que necesitan tanto las personas como las empresas para contribuir significativamente a la economía es el conocimiento cultural.

Boyko et al. (2020), lo define como una agrupación de capacidades y rasgos cognitivos, emocionales y conductuales que favorecen una interacción aceptable y satisfactoria en toda una serie de situaciones culturales. Según él, los términos "competencias culturales" corresponden a la interacción analítica, la autoconciencia cultural, el conocimiento cultural general y el conocimiento cultural especializado. La curiosidad, la flexibilidad cognitiva, el empuje y la apertura mental son ejemplos de talentos emocionales.

Las dimensiones consideradas para la variable gestión intercultural se basan en lo dicho por el Ministerio de Cultura (2017), el cual indica que el enfoque intercultural debe ser dirigido para todos los sectores, como un instrumento de carácter orientados. Esta gestión se compone por 4 ejes temáticos importantes para una correcta gestión, cada uno con sus lineamientos eficientes para concretizar resultados.

La dimensión "Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano", es el primer eje, que propone el establecimiento de un marco institucional que permita incorporar la interculturalidad en las políticas públicas, planes, programas y otras iniciativas en diversas instituciones estatales, municipales y regionales. Asimismo, para garantizar una calidad óptima en la asistencia gubernamental, es necesario utilizar métricas rigurosas basadas en las distintas realidades culturales (Ministerio de Cultura, 2017).

La dimensión "Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística" es el segundo eje, el cual plantea la promoción y la gestión de la producción de la información y el auge del conocimiento respecto a la diversidad cultural nacional. Asimismo, difundir la salvaguarda de los conocimientos de la diversidad cultural nacional, dando valor a la memoria colectiva poblacional, según (Ministerio de Cultura, 2017).

La dimensión "Eliminación de la discriminación étnico – racial", es el tercer eje, el cual plantea avalar el derecho a la igualdad, a la prevención del racismo y a disminuir la discriminación. Asimismo, la difusión de la formación de los ciudadanos (as) interculturales, como por ejemplo el desarrollo de programas para sensibilizar a la población sobre el tema; la promoción de la participación de los pueblos

indígenas y afroperuanos en la vida cultural; la creación de espacios para el intercambio cultural entre los distintos grupos; y el fomento de la diversidad cultural (Ministerio de Cultura, 2017).

La dimensión "Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano", es el cuarto eje, el cual plantea la difusión de la atención de las poblaciones indígenas y afroperuanas desde un punto de vista intercultural. Asimismo, la práctica de los derechos colectivos de la población indígena está garantizada por el fortalecimiento del marco legal y la optimización de la estructura de la interculturalidad (Ministerio de Cultura, 2017).

Ahora, referente a la variable independiente, calidad de servicio, según el autor Mirabal (2021) menciona que: Es el conjunto de acciones, planes, estrategias, metodología, etc. Que tienen como finalidad, aumentar la satisfacción del cliente, referente al servicio que recibe.

Para el autor Morles (2021) acota que: Es aquella percepción intangible, que el cliente posee respecto al servicio que ha contratado, esta puede ser positiva o negativa, para ello se emplean instrumentos de evaluación los cuales cuantifican esta.

Según Tawfiq (2021), la calidad se caracteriza como "el cumplimiento de los requisitos", mientras que esos criterios son los que corresponden a las expectativas de los destinatarios. Aunque varios componentes de la apreciación de la dimensión Calidad de Servicio chocan con esta definición, que convierte estas expectativas en una ley. Otra definición de esta idea es "La calidad tiene que ver con la idoneidad para el uso". Este concepto se fundamenta en satisfacer las necesidades de los beneficiarios vistas desde su propio punto de vista y de acuerdo con sus propias normas. Se tiene en cuenta en qué medida el servicio satisface las demandas de los beneficiarios.

Para Brown et al. (2013), Es probable que los esfuerzos por gestionar la motivación en la función pública fracasen porque se trata de un rasgo muy estable y, por tanto, inmutable para las organizaciones y sus directivos. Por otra parte, puede resultar difícil de gestionar si se trata de un estado incierto. La cuestión es si el

hecho de que la motivación en el servicio público sea un estado o un rasgo tiene consecuencias. En el proceso de motivación y en las estrategias de gestión que podrían utilizarse. Por lo tanto, la cuestión del rasgo-estado es crucial para toda la cuestión de la aplicación de la investigación sobre la motivación en el servicio público.

Por último, para el autor Rivera et al., (2021) adiciona que: Percepción de la experiencia que ha recibido el cliente. Se trata de cubrir y aumentar las expectativas de los clientes.

Así mismo, se contempla las dimensiones de dicha variable, para ello, de acuerdo a la Dim.1 Empatía, según el autor Miguel et al., (2018): Capacidad que cuenta una persona de percibir las emociones de los demás y respetarlos.

Para el autor Díaz, et al., (2019): Sentimiento de identificación con los demás. Para dicha dimensión, se ha contemplado el indicador Interés y nivel de atención, según la autora Islas et al., (2020) adiciona que: son una forma de cuantificar la atención recibida por parte de una entidad.

Por otro lado, referente a la Dim.2 Fiabilidad, según el autor Rodríguez & Reguant (2020) afirman que: declaran la probabilidad de que algo funcione.

Ponce de León et.al , (2020) adiciona que: Es una expresión matemática que expresa el valor de confianza y error de algo. Para dicha dimensión, se ha contemplado el indicador Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso, según la autora Henao (2020) afirma que: Capacidad de una empresa pública en ejercer el servicio ofrecido en la forma, tiempo, etc. Exacta a la ofrecida al inicio de la comercialización.

Ahora, referente a la Dim.3 Seguridad, según el autor Podestá & Maceda, (2018) adicionan qué: Es la sensación de confianza en la que el cliente recibe, respecto al servicio recibido.

Seguridad comprende un conjunto de sensaciones tales como: Confianza, seguridad, etc., que el cliente posee respecto a un servicio. Para dicho indicador, se ha contemplado el indicador credibilidad y confianza, según el autor Quisocala

(2019): se refiere a la reputación que tiene un individuo, respecto a lo que dice o hace. Así mismo, referente a confianza, se entiende como creencia hacia los individuos en relación a su forma de actuar, pensamientos, etc.

Así mismo, referente a la Dim.4 Capacidad de respuesta, según el autor Neyra (2018) señala que es una serie de acciones planeadas, para dar respuesta ante un suceso.

Ante dicha dimensión, se ha contemplado el indicador Rapidez del servicio Díaz et al., (2021) menciona que: Es la eficiencia en la que se realiza un servicio. Es un factor importante, debido a que los servicios al ser intangibles, la percepción de calidad, satisfacción, etc. Dependerá en gran medida de la rapidez en la que reciben el servicio.

Por último, referente a la Dim.5 Elementos tangibles, según Bustamante, et al., (2019): Elementos que son materiales, se perciben con los sentidos (generalmente el tacto). De esta manera, presentan características específicas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica, ya que se buscó profundizar el conocimiento de las variables estudiadas. Escudero & Cortez, (2018) explican que las investigaciones de este tipo se centran únicamente en explorar o refinar una teoría existente. Es decir, la investigación no tiene un fin práctico, por lo cual el investigador se limitará a observar y recopilar la información necesaria.

El enfoque empleado fue el cuantitativo, debido a que Gallardo (2017), sostiene que estas investigaciones tienen por finalidad medir y cuantificar de manera precisa los datos con la finalidad de dar respuesta de manera clara y específica a los objetivos planteados.

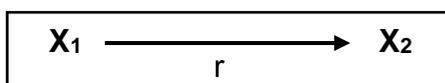
Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental, ya que no se manipuló ninguna de las variables existentes, por lo cual se trabajó tal cual se encuentra en su contexto natural, es decir, el investigador solo se limitó a observar (Gallardo, 2017).

Esta investigación utilizó un diseño transversal con una muestra de individuos previamente seleccionados, en un momento determinado. Además, Rodríguez & Mendivelso (2018) sugieren que este tipo de diseño permite la cuantificación paralela entre una muestra teniendo en cuenta el tiempo y el momento establecido.

De alcance correlacional causal, ya que se buscará la relación causal entre dos variables dentro de un ámbito específico (Gallardo, 2017).

Esquema:



Donde; X_1 : Gestión intercultural, X_2 : Calidad de servicio, r : Relación causal de X_1 sobre X_2

El método hipotético deductivo se empleó para poder observar los hechos antes de crear ideas basadas en la percepción. Esto permitió verificar o refutar las hipótesis presentadas, entendiendo así el fenómeno y explicando el origen de las causas que lo causaron (Sánchez, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión intercultural

Definición conceptual: se define como una experiencia de respeto y aprecio por nuestra variedad, en la que las personas pueden responsabilizarse de su ciudadanía porque se reconocen y aprecian sus derechos como individuos y grupos, pero se preservan las distinciones culturales (Escuela Nacional de Administración Pública, 2020).

Definición operacional: Reconocer los aspectos positivos de la diversidad cultural y lingüística, y reforzar la capacidad del Estado peruano para gestionar asuntos interculturales; la eliminación de la discriminación étnica y racial y la inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y afroperuanos cuyas dimensiones pertenecen a la variable Gestión intercultural se medirán mediante un instrumento de opción múltiple.

Escala de medición: Cabe destacar que la escala de medición del instrumento fue la escala Likert, con cinco posibilidades múltiples.

Variable dependiente: Calidad de los servicios

Definición conceptual: la calidad de los servicios hace referencia a la importancia de escuchar activamente a los clientes y ofertarles un servicio de excelencia. Ante ello, hay que prestar especial atención a sus reclamaciones, sugerencias y quejas, entre otras cosas; ello debido que al no tener cuenta estos factores, la empresa está condenada a no alcanzar nunca la excelencia (Mirabal, 2021).

Definición operacional: La variable calidad de los servicios se midió por medio de un instrumento de opciones múltiples bajo las dimensiones de Fiabilidad; Empatía; Seguridad; Elementos tangibles y Capacidad de respuesta.

Escala de medición: Se precisa indicar que se midió por medio de la escala de Likert contando con 5 posibilidades múltiples en el instrumento.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población se describe como una porción del universo que comparte características con la unidad de análisis estudiada, es decir, se toma en consideración a elementos con las mismas características para la ejecución de la investigación (Hernández & Mendoza, 2018). Por lo tanto, la población estuvo compuesta por 32 colaboradores de la Municipalidad del Distrito de Llapa.

Criterios de inclusión: servidores públicos que se encontraron laborando en la Municipalidad Distrital de Llapa. Servidores que aceptaron participar voluntariamente del estudio.

Criterios de exclusión: operarios que no aceptaron participar voluntariamente en la investigación.

Muestra

Es un segmento de la población que se distingue por ser representativo, tomando en cuenta a individuos con características particulares similares, según Cabeza et al. (2018). Asimismo, la muestra fue convencional o intencional por lo que se consideró toda la población para la investigación, siendo la muestra de 32 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Llapa.

Unidad de análisis

Se tuvo como análisis de datos a los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Llapa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó en la indagación fue la encuesta, ésta permitió recoger datos relacionados a la Gestión intercultural y calidad de servicios. Las encuestas son técnicas que permiten la compilación de datos de manera ordenada, compuesta por preguntas relacionadas con el tema a investigar, según (Gallardo, 2017).

El instrumento fue el cuestionario, en el que se formularon preguntas dirigidas a las variables de estudio, lo que permitió recoger información significativa que diera respuesta al problema planteado. Gallardo (2017) menciona que el cuestionario tiene como finalidad construir y procesar preguntas en relación a las variables seleccionadas, procesando las preguntas y realizando el respectivo análisis, de tal forma que se pueda evaluar el problema a investigar.

Para la variable gestión intercultural se tomaron las dimensiones establecidas por la Escuela Nacional de Administración Pública (2020) adaptado en la investigación de Román (2021). El instrumento contó con 4 dimensiones y 11 ítems. Se empleó la escala de Likert como medio para cuantificar la variable.

Por otro lado, para la variable Calidad de servicio se consideraron como dimensiones, las establecidas de acuerdo al SERVQUAL, instrumento el cual fue adaptado en la investigación de Román (2021). El instrumento cuenta 5 dimensiones y 8 ítems. Se empleó la escala de Likert como medio para cuantificar la variable.

Validez

En cuanto a la validez de contenido, ésta se logró mediante tres jueces expertos basados en el instrumento para las variables Gestión Intercultural y Calidad del Servicio, que se aplicaron a la población objetivo de la investigación.

Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se realizó tomando en una primera prueba un total de 20 trabajadores a través de la encuesta. Acto seguido la información se procesó en el programa SPSS 25, utilizando el método de Alfa de Cronbach para

los instrumentos, con el fin de determinar el grado de confiabilidad, el cual indicó si el documento es adecuado para que sea aplicado.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó autorización al responsable de la Municipalidad para realizar la investigación, seguido se procedió a compilar la información revisando artículos, libros y tesis a nivel nacional e internacional. Luego se llevó a cabo la preparación del mecanismo deseado, los cuales fueron direccionados a la muestra de estudio. Cabe mencionar que tales instrumentos transitaron una pesquisa respectiva de legitimación tanto a juicio de expertos como por un método estadístico, con la finalidad de confirmar si son aptos o no para su aplicación. Finalmente se realizó el trabajo de campo recolectando los datos para el procesamiento respectivo por medio del sistema estadista para tabular los datos y obtener resultados necesarios dando sentido a los objetivos propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Para la tabulación de los resultados se utilizó el programa Microsoft Excel, seguidose trasladó la información al programa estadístico SPSS V25. Asimismo, se empleó para la contrastación de hipótesis el análisis inferencial, además de los análisis descriptivos para la generación de tablas.

Es importante mencionar que los resultados conseguidos, se reflejaron de forma asociada a los objetivos e hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Los datos recolectados fueron manejados de manera ética y responsable, de acuerdo con los principios de voluntariedad, justicia y bienestar, con el fin de evitar daños a terceros. Se tomaron en consideración las normas señaladas en la Resolución RVI N° 110-2022-VI-UCV del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo y la Resolución RCU N° 0340-2021-Código de Ética-UCV del Consejo Universitario y la investigación se adhiere a las normas APA 7ª edición por su originalidad.

Es fundamental destacar que el estudio se realizó con competencia profesional y científica, de acuerdo con los niveles de preparación exigidos por la investigación, y con rigor científico durante todo el proceso hasta su publicación, con información correcta y fidedigna. La investigación se llevó a cabo utilizando fuentes creíbles y debidamente mencionadas, respetando los derechos de intelectualidad de otros estudiosos citados en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Gestión intercultural

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
	En desacuerdo	4	12,50%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	50,0%
	De acuerdo	7	21,88%
	Totalmente de acuerdo	3	9,3%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 1 se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la variable gestión intercultural, donde se muestra que el 6,25% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 12,50% en desacuerdo; el 50% ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 21,88% de acuerdo y el 9,37% está totalmente de acuerdo.

Tabla 2

Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	65,63%
	De acuerdo	1	3,13%
	Totalmente de acuerdo	8	25,0%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 2, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano, donde se muestra que el 6,25% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 65,62% neutral; el 3,13% de acuerdo y el 25% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3*Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,25%
	En desacuerdo	2	6,25%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	40,63%
	De acuerdo	8	25,0%
	Totalmente de acuerdo	7	21,87%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 3, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística, donde se muestra que el 6,25% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 6,25% en desacuerdo; el 40,63% neutral; el 25% de acuerdo y el 21,87% está totalmente de acuerdo.

Tabla 4*Eliminación de la discriminación étnico- racial*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,50%
	En desacuerdo	8	25,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	40,63%
	De acuerdo	5	15,63%
	Totalmente de acuerdo	2	6,24%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 4, se presenta la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión eliminación de la discriminación étnico -racial, donde se muestra que el 12,50% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 25% en desacuerdo; el 40,63% neutral; el 15,63% de acuerdo y el 6,24% está totalmente de acuerdo.

Tabla 5*Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	18,75%
	En desacuerdo	10	31,25%
	De acuerdo	13	40,62%
	Totalmente de acuerdo	3	9,38%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 5, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión inclusión social de los pueblos indígenas u originarios, donde se muestra que el 18,75% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 31,25% en desacuerdo; el 40,62% de acuerdo y el 9,38% está totalmente de acuerdo.

Tabla 6*Calidad de los servicios municipales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	15,62%
	En desacuerdo	8	25,0%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	9,38%
	De acuerdo	10	31,25%
	Totalmente de acuerdo	6	18,75%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 6, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la variable calidad de servicios municipales, donde se muestra que el 15,62% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 25% en desacuerdo; el 9,38% neutral; el 31,25% de acuerdo y el 18,75% está totalmente de acuerdo.

Tabla 7*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	18,75%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	34,37%
	Totalmente de acuerdo	15	46,88%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 7, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión empatía, donde se muestra que el 18,75% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 34,37% neutral; 48,88% está totalmente de acuerdo.

Tabla 8*Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	18,75%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	43,75%
	Totalmente de acuerdo	12	37,50%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 8, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión fiabilidad, donde se muestra que el 18,75% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 43,75% neutral y el 37,50% está totalmente de acuerdo.

Tabla 9*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	15,63%
	En desacuerdo	5	15,63%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	50,0%

Totalmente de acuerdo	6	18,74%
Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPS

En la tabla 9, se presenta la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión seguridad, donde se muestra que el 15,63% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 15,63% en desacuerdo; el 50% neutral y el 18,74% está totalmente de acuerdo.

Tabla 10

Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	28,13%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	53,13%
	Totalmente de acuerdo	6	18,74%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 10, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión capacidad de respuesta, donde se muestra que el 28,13% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 53,13% neutral y el 18,74% está totalmente de acuerdo.

Tabla 11

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	37,50%
	En desacuerdo	3	9,38%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	28,12%
	De acuerdo	2	6,25%
	Totalmente de acuerdo	6	18,75%
	Total	32	100,0%

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

En la tabla 11, se muestra la distribución de frecuencia de los datos agrupados de la dimensión elementos tangibles, donde se muestra que el 37,50%

de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 9,38% en desacuerdo; el 28,12% neutral; el 6,25% de acuerdo y el 18,75% está totalmente de acuerdo.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 12

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión intercultural	,927	32	,033
Calidad de servicios Municipales	,939	32	,069

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

Si n es inferior a 50 y la prueba de Shapiro-Wilk indica un nivel de significación superior a 0,005, significa que se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que los datos tienen una distribución normal. En consecuencia, es necesario considerar una prueba no paramétrica para analizar el coeficiente de correlación entre las variables. Por lo que, se establece usar la prueba de Pearson.

Tabla 13

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	246,222 ^a	182	,001
Razón de verosimilitud	127,852	182	,999
Asociación lineal por lineal	2,238	1	,135
N de casos válidos	32		

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

Al aplicar la prueba de chi cuadrado a las variables Gestión intercultural y Calidad de servicios Municipales, se determinó un valor de Sig. Asintótica de 0.001 menor al nivel de alfa 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, determinando

que la gestión intercultural está asociada a la calidad de servicios. Así mismo, debido al logaritmo de verosimilitud, la muestra un Chi-cuadrado que es 246,222, esto significa que el modelo se ajusta bien para poder predecir la probabilidad de ocurrencia con un $p > 0.05$.

Tabla 14

Resumen del modelo importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,594 ^a	,353	,325	6,16261

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

Con respecto a la Tabla 14, se encuentra un coeficiente de correlación de $R = 0.594$, explicando que existe una relación positiva entre las variables, y un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.353$, lo que indica la proporción de varianza de la variable calidad de servicios municipales que está explicada en el 35% por la variable gestión intercultural.

Tabla 15

Hipótesis general: La gestión intercultural es importante en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

		Importancia de la gestión intercultural	Calidad de servicios Municipales
Importancia de la gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	,594
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Calidad de servicios Municipales	Correlación de Pearson	,594	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

De acuerdo con los resultados, se obtuvo que el coeficiente de Correlación de Pearson para la prueba de contrastación de la hipótesis en la Tabla 13 es de $r=0.594$, con una significancia bilateral de $p=0,000$ valor que es menor a ($p<0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la gestión intercultural es importante en la calidad de servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca 2022, dado que existe una correlación positiva.

Tabla 16

Primera hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

		Importancia de la gestión intercultural	Empatía
Importancia de la gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	.090
	Sig. (bilateral)		.623
	N	32	32

Empatía	Correlación de Pearson	.090	1
	Sig. (bilateral)	.623	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

La interpretación de la tabla 16 nos muestra la correlación entre la dimensión empatía y la variable importancia de la gestión intercultural, la cual asciende a 0.090, categorizándose como positiva directa muy baja. Ello quiere decir que mientras dicha dimensión aumenta, en la misma fuerza y dirección aumenta la variable calidad de servicios municipales. Así mismo, se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.623, mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula, confirmando que no existe relación en la primera hipótesis específica.

Tabla 17

Segunda hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

		Importancia de la gestión intercultural	Fiabilidad
Importancia de la gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	.111
	Sig. (bilateral)		.545
	N	32	32
Fiabilidad	Correlación de Pearson	.111	1
	Sig. (bilateral)	.545	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

La interpretación de la tabla 17 nos muestra la correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable Importancia de la gestión intercultural la cual asciende a 0.111, categorizándose como positiva directa muy baja. Ello quiere decir que mientras dicha dimensión aumenta, en la misma fuerza y dirección aumenta la variable Importancia de la gestión intercultural. Así mismo, se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.545, mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula, confirmando que no existe relación en la segunda hipótesis específica.

Tabla 18

Tercera hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

		Importancia de la gestión intercultural	Seguridad
Importancia de la gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	-.107
	Sig. (bilateral)		.559
	N	32	32
Seguridad	Correlación de Pearson	-.107	1
	Sig. (bilateral)	.559	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

La interpretación de la tabla 18 muestra la correlación entre la dimensión seguridad y la variable Importancia de la gestión intercultural la cual asciende a -0.107, categorizándose como negativa directa muy baja. Ello quiere decir que mientras dicha dimensión aumenta, de forma contraria en la misma fuerza y dirección disminuye la variable Importancia de la gestión intercultural. Así mismo, se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.559, mayor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula, confirmando que no existe relación en la tercera hipótesis específica.

Tabla 19

Cuarta hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022

		importancia de la gestión intercultural	Capacidad de respuesta
importancia de la gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	.376*
	Sig. (bilateral)		.034
	N	32	32
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	.376*	1
	Sig. (bilateral)	.034	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SPSS

La interpretación de la tabla 19 nos muestra la correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la variable importancia de la gestión intercultural la cual asciende a 0.376, categorizándose como positiva directa baja. Ello quiere decir que mientras dicha dimensión aumenta, en la misma fuerza y dirección aumenta la variable Importancia de la gestión intercultural. Así mismo, se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.034, menor a 0.05, esto evidencia que se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación en la cuarta hipótesis específica.

Tabla 20

Quinta hipótesis específica: La gestión intercultural es importante en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.

		Gestión intercultural	Elementos tangibles
Gestión intercultural	Correlación de Pearson	1	.539**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	32	32
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	.539**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	32	32

Nota. Elaboración propia usando los reportes de SP

La interpretación de la tabla 20 se evidencia la correlación entre la dimensión elementos tangibles y la variable importancia de la gestión intercultural cual asciende a 0.539, categorizándose como positiva directa baja. Ello quiere decir que mientras dicha dimensión aumenta, en la misma fuerza y dirección aumenta la variable importancia de la gestión intercultural. Así mismo, se determinó un valor Sig. Bilateral de 0.001, menor a 0.05, esto evidencia que se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe relación en la quinta hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se determinó la importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022; en lugar, los resultados descriptivos evidenciaron que el 6,25% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 12,50% en desacuerdo; el 50% neutral; el 21,88% de acuerdo y el 9,37% está totalmente de acuerdo en cuanto a la gestión intercultural. Además, el 15,62% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 25% en desacuerdo; el 9,38% neutral; el 31,25% de acuerdo y el 18,75% está totalmente de acuerdo en cuanto a la calidad de los servicios municipales.

En el análisis inferencial se determinó que la gestión intercultural en la calidad de los servicios mostró un p valor (sig. 0,000) es menor al valor contrastado de p 0.05. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la alterna. Ello quiere decir que se afirma gracias a los datos recopilados en la investigación se afirma que existe relación entre la variable gestión intercultural y calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Teóricamente, por el marco teórico analizado la gestión intercultural se relaciona con la calidad de servicios municipales, mejorando el nivel de servicio y satisfacción que la comunidad recibe por parte de las municipalidades, por lo tanto, se mejora la satisfacción al cliente, la eficiencia del servicio y sobre todo las políticas y programas que las municipalidades poseen para gestionar. Por lo que, dichos resultados se aceptan por la bibliografía recopilada y por el análisis estadístico inferencial aplicado en las municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.

De esta manera, dichos resultados se contrastan con los antecedentes contemplados en la base conceptual, en donde para el autor Carrión (2021), la cual tuvo como finalidad establecer el vínculo existente entre ambas variables de la institución mencionada. De esta manera determinándose que referente al "Planeamiento" predominó con una cifra de un 90%, y en la gestión con un 90%. Además, se observó una correlación entre las variables con un valor de 0.664, donde está fue moderada positiva, entre la gestión administrativa y la interculturalidad. Por otro lado, en la investigación del Grefa (2019) determinó que

un 90% indicó que conoce los servicios que ofrece el gobierno del cantón, un 52% califica a los servicios ofrecidos por el gobierno como regular, un 53% indicó que el personal que labora en el gobierno está capacitado para brindar atención a los usuarios. Dichos resultados son similares debido a que se determina que entre ambas variables de estudio existe relación directa positiva, mediante el nivel de significancia y correlación de Pearson. De esta manera, es recomendable implementar acciones concretas para mejorar la gestión intercultural ya que esto aumentará la calidad de los servicios.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con la teoría planteada por Boyko et al.(2020) al indicar que la gestión intercultural es una agrupación de capacidades y rasgos cognitivos, emocionales y conductuales que favorecen una interacción aceptable y satisfactoria en toda una serie de situaciones culturales. En cuanto a la calidad de servicio, se refuerza mediante Mirabal (2021) al señalar que es el conjunto de acciones, planes, estrategias, metodología, etc. Que tienen como finalidad, aumentar la satisfacción del cliente, referente al servicio que recibe.

Referente al objetivo específico 1, se determinó la importancia de la gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Los resultados descriptivos demostraron que la frecuencia de los datos agrupados de la dimensión empatía, donde se muestra que el 18,75% de los encuestados se encontró totalmente en desacuerdo; el 34,37% neutral; 48,88% está totalmente de acuerdo.

En el análisis inferencial se determinó gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales con un valor p valor (sig. 0,623) el cual es mayor al valor contrastado de p 0.05. aceptándose la hipótesis nula, afirmando que no existe relación entre la dimensión empatía y la variable Importancia de la gestión intercultural. Además, se determina un valor de Pearson de 0,090. Dichos resultados se contrastan con los del autor Cordero (2019) quien tuvo como propósito elaborar un plan que evalúe el vínculo entre ambas variables respecto a la percepción del público que llega a la municipalidad de Santa Elena. De esta manera se determinó que un 33% de los encuestados considera que su desenvolvimiento en el trabajo nunca ayuda a los usuarios, un 33% también

manifiesta que su desempeño laboral nunca ha tenido una mejoría, un 30% menciona que el servicio brindado al público nunca es la adecuada. Estos son similares al de la presente investigación, debido a que se determina que inicialmente, existe una deficiente calidad de servicio (en la investigación del autor Cordero), ya que para los usuarios el 32% menciona que el servicio brindado nunca cumple con las expectativas. Así mismo, en dicha investigación se determina que sí existe relación en las variables abordadas, a diferencia de la presente investigación, donde no existe relación, debido a que la dimensión y variable, se desarrollan de forma independiente, de esta manera se debe analizar qué factores sí influyen en la prestación de la calidad de servicios municipales.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con lo planteado por Miguel et al., (2018) al señalar que la empatía es la capacidad que cuenta una persona de percibir las emociones de los demás y respetarlos. Además, es un sentimiento de identificación con los demás (Díaz, et al., 2019). En esa línea, es una forma de cuantificar la atención recibida por parte de una entidad (Islas et al., 2020).

Por otro lado, referente al segundo objetivo específico, se determinó la importancia de la gestión intercultural en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Los resultados descriptivos demostraron que la frecuencia de los datos agrupados de la dimensión fiabilidad, donde se mostró que el 18,75% de los encuestados se encontró totalmente en desacuerdo; el 43,75% neutral y el 37,50% está totalmente de acuerdo.

En el análisis inferencial se analizó la dimensión fiabilidad en los servicios municipales y la variable importancia de la gestión intercultural, determinándose un valor p valor (sig. 0,545) el cual es mayor al valor contrastado de p 0.05. aceptando la hipótesis nula, afirmando que no existe relación entre dicha dimensión y variable. Además, se determina un valor de Pearson de 0,111 el cual quiere decir que la fuerza de relación es muy débil. Estos resultados se contrastan con los del autor Román (2021) quien analizó el vínculo existente entre las variables ya mencionadas del distrito de Talavera. Determinándose que un 20% de los encuestados manifestaron que la gestión ofrecida por el municipio es mínima, un 24% mencionó bajo, determinándose que existe un vínculo significativo de la primera y la segunda

variable, es decir el incremento de una, resultaría el incremento de la otra. Estos resultados difieren debido a que en la presente investigación se determinó un valor de correlación positivo bajo (0.295) y un nivel de significancia mayor a 0.05, determinándose que la variable importancia de la gestión intercultural, se desarrolla y desenvuelve de forma independiente, a diferencia de los resultados del autor Román, en donde la fiabilidad de los servicios municipales, la calidad de servicios aumentaba, ello de acuerdo al contexto propio de cada municipalidad. Además, estos resultados difieren debido a que la calidad de servicios municipales un 21% manifestó que es muy bajo, un 23% bajo, por lo que, al aumentar la fiabilidad de la calidad de los servicios municipales, no aumentará la importancia de la gestión intercultural, debido a que son dos variables que no se relacionan.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con lo planteado por Rodríguez & Reguant (2020) al indicar que es la fiabilidad es probabilidad de que algo funcione. Asimismo, es una expresión matemática que expresa el valor de confianza y error de algo (León et.al 2020).

En adición, referente al tercer objetivo específico, se determinó la importancia de la gestión intercultural en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Los resultados descriptivos demostraron que la frecuencia de los datos agrupados de la dimensión seguridad, donde se mostró que el 15,63% de los encuestados se encontró totalmente en desacuerdo; el 15,63% en desacuerdo; el 50% neutral y el 18,74% está totalmente de acuerdo.

En el análisis inferencial se analizó la dimensión seguridad en los servicios municipales y la variable importancia de la gestión intercultural, determinándose un valor p valor (sig. 0,559) el cual es mayor al valor contrastado de p 0.05. aceptándose la hipótesis nula, afirmando que no existe relación entre dicha dimensión y variable. Además, se determina un valor de Pearson de -0,107 el cual quiere decir que la fuerza de relación es negativa muy débil. Estos resultados se contrastan con los del autor Paiva (2018) quien evidenció que existe una correlación entre la gestión y la satisfacción del público que acude al municipio, debido a que se tuvo una categorización como alto en cuanto al nivel insatisfacción de lado del público. Estos resultados difieren debido a que en la investigación de dicho autor

Paiva un 33% de los usuarios tiene un comentario positivo y favorable, un 42%, menciona que es deficiente; respecto al nivel de satisfacción el 59% menciona que es muy baja, en contraste de los resultados de la investigación en donde referente a la calidad de servicios municipales, el 15,63% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo; el 31,25% de acuerdo y el 18,75% está totalmente de acuerdo. Además, al no existir relación, quiere decir que la variable importancia de la gestión intercultural se desarrolla de forma independiente no estando sujeta al comportamiento de seguridad de los servicios municipales.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con lo planteado por Podestá & Maceda, (2018) al mencionar que la seguridad es la sensación de confianza en la que el cliente recibe, respecto al servicio recibido.

Referente al cuarto objetivo, se determinó la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Los resultados descriptivos demostraron que la frecuencia de los datos agrupados de la dimensión capacidad de respuesta, donde se mostraron que el 28,13% de los encuestados se encontraron totalmente en desacuerdo; el 53,13% neutral y el 18,74% está totalmente de acuerdo.

En el análisis inferencial se analizó la dimensión la capacidad de respuesta en los servicios municipales y la variable importancia de la gestión intercultural, determinándose un valor p valor (sig. 0, 034) el cual es menor al valor contrastado de p 0.05. aceptándose la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre dicha dimensión y variable. Además, se determina un valor de Pearson de 0.376 el cual quiere decir que la fuerza de relación es débil. Estos resultados se contrastan con los del autor Paredes (2022), quien determinó que la gestión pública es dependiente de la gestión intercultural y por lo tanto influyen en la calidad de servicios (sig. 0.000). Estos resultados difieren de la presente investigación, debido a que el autor Paredes determinó que en la municipalidad existe evidencia concreta en que la organización, el control y la planificación generan la eficiencia en el análisis, y control de los datos resultantes, y que fueron vinculados a la propiedad y a los recursos. A diferencia de la presente investigación, en donde los indicadores estudiados, no influyen directamente en la importancia de la gestión intercultural.

Por lo que, al no existir relación, la calidad de servicios de dicha municipalidad se desarrolla de forma independiente no estando sujeta al comportamiento de la importancia de la gestión intercultural.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con lo planteado por (Neyra, 2018) al indicar que la capacidad de respuesta es una serie de acciones planteadas, para dar respuesta ante un suceso.

Por último, referente al quinto objetivo específico, se determinó la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022. Los resultados descriptivos demostraron que la frecuencia el 37,50% de los encuestados se encontraron totalmente en desacuerdo; el 9,38% en desacuerdo; el 28,12% neutral; el 6,25% de acuerdo y el 18,75% está totalmente de acuerdo.

En el análisis inferencial se analizó los elementos tangibles en los servicios municipales y la variable importancia de la gestión intercultural, determinándose un valor p valor (sig. 0,001) el cual es menor al valor contrastado de $p < 0.05$. aceptándose la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre dicha dimensión y variable. Además, se determina un valor de Pearson de 0,539 el cual quiere decir que la fuerza de relación es positiva moderada. Estos resultados se contrastan con los del autor Grefa (2019), quien determinó que un 90% indicó que conoce los servicios que ofrece el gobierno del cantón, un 52% califica a los servicios ofrecidos por el gobierno como regular, un 53% indicó que el personal que labora en el gobierno está capacitado para brindar atención a los usuarios. En ese sentido se puede concluir que el organismo presenta una escasez de procesos estratégicos que optimicen la atención al usuario.

Así, según lo encontrado se puede reforzar con lo planteado por Bustamante, et al.,(2019) al indicar que los elementos tangibles son materiales que se perciben los sentidos (generalmente el tacto), que presentan características específicas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en la calidad de servicio con un valor de correlación de 0.594, es decir existe una relación positiva directa moderada. Asimismo, se determinó que la calidad de servicios municipales está explicada en un 35% por la variable importancia de la gestión intercultural del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.
2. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en la empatía con un valor de correlación de 0.090, es decir existe una relación positiva directa muy baja. Además, la gestión intercultural es importante pero no influye en la empatía en los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.
3. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en la fiabilidad con un valor de correlación 0.111, es decir existe una relación positiva directa muy baja. Asimismo, la gestión intercultural es importante pero no influye en la fiabilidad en los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.
4. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en la seguridad con un valor de correlación de -0.107, es decir existe una relación positiva directamuy baja. Asimismo, la gestión intercultural es importante pero no influye en la seguridad en los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.
5. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta con un valor de correlación de 0.376, es decir existe una relación positiva directa baja. Asimismo, la gestión intercultural es importante e influye en la capacidad de respuesta en los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.
6. Se determinó la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles con un valor de correlación de 0.539, es decir existe una relación positiva directa baja. Asimismo, la gestión intercultural es

importante e influye en los elementos tangibles en los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades ediles del distrito de Llapa realizar diagnósticos situacionales con el fin de crear proyectos que involucren a la población para poder difundir su diversidad cultural, atrayendo el turismo para generar más fuentes de trabajo; y lograr un distrito sostenible con mejor calidad de vida.
2. Se recomienda a los servidores públicos, realizar mesas de diálogo en conjunto con la comunidad para poder conocer la realidad social del distrito, para poder tomar acciones futuras por el bien del distrito.
3. Se recomienda a la gestión ingresante y su equipo técnico mostrar los cronogramas de ejecución de los proyectos en el portal de transparencia correspondiente para que las autoridades fiscalizadoras y la población se encuentren al tanto del servicio ofrecido en la forma y tiempo que debería ser ejecutado por completo.
4. Se recomienda a la nueva gestión generar confianza a través de sus gobernantes y autoridades demostrando eficiencia para dirigir sus políticas y la prestación de servicios públicos, dado que la interacción que realiza con los ciudadanos mientras más transparente se muestre generará una mayor seguridad a la población.
5. Se recomienda a la autoridad edil ingresante y a su equipo técnico brindar soluciones rápidas y eficientes ante problemas que se puedan presentar en los servicios y gestión.
6. Se recomienda al nuevo gobierno local de Llapa y autoridades que realicen proyectos sostenibles y sustentables que mejoren la infraestructura del distrito.

REFERENCIAS

- Albet, A. (2019). The municipal map in Spain: structure, evolution and problems. *Revista de estudios sobre espacio y poder*, 10(1), 11-40. doi:<https://doi.org/10.5209/GEOP.63834>
- Benito, B., Faura, U., Guillamón, M., & Ríos, A. (2019). The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply. *Elseiver*, 93(1), 95-103. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0264275118317220>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating citizen satisfaction in municipal services using fuzzy models. *Socioeconomic Planning Sciences*, 69. doi:<https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Boyko, O., Mylenkova, R., & Otroschenko, L. (2020). Intercultural Management in Educational Organizations. *Kultury on culture*, 29(2), 1-10. Obtenido de https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/83327/1/Boiko_higher%20education.pdf
- Brown, T., Potoski, M., & Van Slyke, D. (2013). Managing Public Service Contracts: Aligning Values, Institutions, and Markets. *Taylor & Francis Group*, 1(1), 1-9. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315095097-9/managing-public-service-contracts-aligning-values-institutions-markets-trevor-brown-matthew-potoski-david-van-slyke>
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. doi:DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Carrión Paz, G. (2021). Gestión administrativa e interculturalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Dorado, San Martín – 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92717>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Cordero León, D. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD municipal de Santa Elena, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017. *Repositorio Dspace*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4692?show=full>
- Cusihuaman Sisa, G. (2019). Culturas invisibles en la educación superior de Arequipa, Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 25, 341-351. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v25i1.29633>
- Díaz Hernández, R., Cajún Méndez, J., & Gómez Xul, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6-1), 264-277. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Díaz Narváez, V., Jara Jara, V., & Moya Ahumada, C. (2019). Empatía, género y declinación empática en estudiantes de enfermería. *Revista Salud Uninorte*, 36(2), 378-393. doi:<https://doi.org/10.14482/sun.36.2.152.41>
- Escudero Sánchez, C., & Cortez Suárez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodosCualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2020). *Gestión Pública con Enfoque Intercultural*. Obtenido de <https://www.enap.edu.pe/curso-mooc-gestion-publica-con-enfoque-intercultural/>: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/conocimientos-especificos-2/gestion-publica-con-enfoque-intercultural/15230157>
- Espinosa, O. (2019). Etnónimos, “comunidades nativas” y otras categorías problemáticas del Estado en contextos de diversidad cultural: El caso de la Amazonía peruana. *forum historiae iuris*, 1-23. doi:<https://doi.org/10.26032/fhi-2021-003>
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

- Gobena, A. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of Social Sciences & management studies*, 4, 14-25. doi:DOI: 10.19080/ASM.2019.04.555629
- Goldstein, R., Sances, M., & Young, H. (2018). Exploitative Revenues, Law Enforcement, and the Quality of Government Service. *Sage Journals*, 56(1), 5-31. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1078087418791775>
- Grefa Licuy, G. (2019). *Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural Y Plurinacional del cantón Arajuno, provincia de Pastaza, periodo 2017*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Puyo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13231>
- Guinazú, V. (2019). Interculturalidad y políticas públicas. Apuntes para la construcción de políticas participativas e interculturales en el municipio de San Carlos de Bariloche. *Antropología: Cuadernos de Investigación*(22), 57-73. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7313818>
- Henaó Colorado, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 0186-1042. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mexicana Reg. N° 736. Obtenido de https://www.academia.edu/44551333/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_DE_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA
- Huang, J. (2020). *Intercultural Management as a Powerful Business Tool*. SpringerBriefs in Business. Obtenido de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-38763-1_2
- Islas Cerón, R., Valencia Ortiz, A., Bustos Vázquez, E., Ruvalcaba Ledezma, J., & Reynoso Vázquez, J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México.

- Investigación en Ciencias de la Administración*, 5(17), 55-64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/>
- Neyra Barrionuevo, R. (2018). La capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera Agrobanco – Agencia Tacna, año 2017. *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3478>
- Paiva Peñaloza, O. J. (2018). “Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018”. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>
- Paredes Alvarado, L. A. (2022). La Gestión Pública y la Gestión Intercultural en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho - 2021. *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4557>
- Pascoal, S., Sarmiento, C., Tallone, L., Furtado, M., & Ribeiro, S. (2019). INTERCULTURAL MANAGEMENT EDUCATION IN A GLOBAL MARKET: PROMOTING INTERNATIONALIZATION BY CURRICULA DESIGN. *E-Revista De Estudos Interculturais*, 2(7), 1-17. doi:<https://doi.org/10.34630/erei.v2i7.4118>
- Ping, L., Jing , X., Othman, B., Abdul Kadir, Z., Yuefei, F., & Ping , X. (2019). An Intercultural Management Perspective of Foreign Student’s Adaptation in Chinese Universities: A Case Study of China Three Gorges University. *Engineering, Technology & Applied Science Research*, 9(2), 3971-3977. doi:<https://doi.org/10.48084/etasr.2589>
- Pinto, F., Costa, A., Figueira, J., & Marques, R. (2017). The quality of service: An overall performance assessment for water utilities. *ScienceDirect*, 69(1), 115-125. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0305048316304911>
- Podestá Gavilano, L., & Maceda Kuljich, M. (2018). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(3), 48-56.

doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2018000300008

- Ponce de León Narváez, R., Soler Cárdenas, S., Hernández Nariño, C., Díaz Díaz, A., & Soler Pons, L. (2020). Validez y fiabilidad de un cuestionario que evalúa competencias investigativas e innovativas. *Revista Médica Electrónica*, 42(5), 1684-1824. doi:<http://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3685>
- Quisocala Lipa, M. M. (2019). Actitud que tiene la población arequipeña hacia la credibilidad de los medios de comunicación masiva durante el proceso de producción noticiosa en Arequipa, durante el primer semestre del año 2018. *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8170>
- Restrepo, E. (2014). Interculturalidad en cuertión: Cerramientos y potencialidades. *Ámbito de encuentros*, 9-30. Obtenido de https://documento.uagm.edu/carolina/revistas/ambito/ambito_7_1.pdf
- Rivera-Arroyo, J., Araya-Castillo, L., Ganga-Contreras, F., Torres, J., & Sánchez Morales, F. (2021). ANÁLISIS BIBLIOMÉTRICO DE LA INVESTIGACIÓN EN CALIDAD DE SERVICIO. *Interciencia*, 46(11), 404-415. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33969826002>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Obtenido de <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/view/368>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS:el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE: Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 1-13. doi:<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Román Salazar, K. (2021). Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72013>
- Romani, L., Barmeyer, C., Primecz, H., & Pilhofer, K. (2018). Cross-Cultural Management Studies: State of the Field in the Four Research Paradigms*.

- International Studies of Management & Organization*, 48(3), 247-263.
doi:<https://doi.org/10.1080/00208825.2018.1480918>
- Sánchez Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 104-122.
doi:<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Schiøtz, M., Høst, D., Christensen, M., Domínguez, H., Hamid, Y., Almind, M., . . . Frølich, A. (2017). Quality of care for people with. *BMC Health Services Research*, 17(745), 1-9. Obtenido de <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12913-017-2724-z.pdf>
- Supromin, C., & Choonhakhlai, S. (2019). The provision of public services in municipalities in Thailand to improve the quality of life of elderly people. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 40(3). Obtenido de <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/242294>
- Tawfiq, K. (2021). Measuring the Satisfaction Citizen of the Service Quality in Municipal Jenin Area in Palestine. *Technology Reports of Kansai University*, 63(1), 1-18. Obtenido de <https://repository.aaup.edu/bitstream/123456789/1430/1/measuring-the-satisfaction-citizen-of-the-service-quality-in-municipal-jenin-area-in-palestine-%20%d8%b3%d9%83%d9%88%d8%a8%d8%b3%204.pdf>
- Vargas, D., & Pérez, K. (2019). El sistema educativo peruano y la pérdida de identidad cultural andina en la región Puno. *Revista Innova Educación*, 1(2), 244-251. doi: <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.010>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Atlantis Press*, 16-21. doi:<https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>

ANEXOS

Anexo N.º 01. Matriz de consistencia de la tesis.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p> <p>b) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p> <p>b) Determinar la importancia de la gestión intercultural</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión intercultural es importante en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) La gestión intercultural es importante en la empatía de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p> <p>b) La gestión intercultural es importante en la fiabilidad de los</p>	<p>Gestión intercultural</p>	<p>Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano</p> <p>Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística</p> <p>Eliminación de la discriminación étnico - racial</p>	<p>Políticas públicas</p> <p>Planes</p> <p>Programas</p> <p>Instituciones</p> <p>Promoción y gestión de información</p> <p>Conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro país</p> <p>Promoción y difusión del uso de lenguas indígenas</p> <p>Derecho a la igualdad</p> <p>Discriminación</p> <p>Prevención del racismo</p>	<p>TIPO: Básica</p> <p>DISEÑO: No Experimental.</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>ALCANCE: Correlacional causal.</p> <p>TÉCNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>ESCALA: Ordinal.</p> <p>POBLACIÓN: 32 Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Llapa.</p> <p>MUESTRA: 32 Trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Llapa.</p>

<p>en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p>	<p>en la fiabilidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano</p>	<p>Implementación de políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico</p>
<p>c) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p>	<p>c) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>c) La gestión intercultural es importante en la seguridad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Empatía</p>	<p>Interés y nivel de atención</p>
<p>d) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p>	<p>d) Determinar la importancia de la gestión intercultural en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>d) La gestión intercultural es importante en la capacidad de respuesta de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso</p>
<p>e) ¿Cuál es la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022?</p>	<p>e) Determinar la importancia de la gestión intercultural en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>e) La gestión intercultural es importante en los elementos tangibles de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022.</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Credibilidad y confianza</p>
		<p>Calidad de los servicios municipales</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Rapidez del servicio</p>
			<p>Elementos tangibles</p>	<p>Infraestructura e implementación</p>

Anexo N.º 2. Tabla de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Niveles o rangos
Gestión intercultural	Es como una experiencia de respeto y apreciación de nuestra diversidad, en la que las personas pueden comprometerse con su ciudadanía porque se reconocen y honran sus derechos como persona y como grupo, manteniendo las distinciones culturales (Escuela Nacional de Administración Pública, 2020).	La variable gestión intercultural será medida por medio de las dimensiones: Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano; reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística; eliminación de la discriminación étnico – racial; inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el	Fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística Eliminación de la discriminación étnico - racial	-Políticas públicas -Planes -Programas -Instituciones -Promoción y gestión de información -Conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro país -Promoción y difusión del uso de lenguas indígenas -Derecho a la igualdad -Discriminación -Prevención del racismo	Escala de Likert: (1) Totalmente en Desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de Acuerdo

pueblo afroperuano

Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano

-Implementación de políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Niveles o rangos
Calidad de los servicios municipales	Es el conjunto de acciones, planes, estrategias, metodología, etc. Que tienen como finalidad, aumentar la satisfacción del cliente, referente al servicio que recibe (Mirabal, 2021)	La variable calidad de los servicios municipales será medida por medio de las dimensiones: Empatía; fiabilidad; seguridad; capacidad de respuesta; elementos tangibles	Empatía	- Interés y nivel de atención	Escala de Likert: (6) Totalmente en Desacuerdo (7) En desacuerdo (8) Indiferente (9) De acuerdo (10) Totalmente de Acuerdo
			Fiabilidad	- Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso	
			Seguridad	- Credibilidad y confianza	
			Capacidad de respuesta	- Rapidez del servicio	
			Elementos tangibles	- Infraestructura e implementación	

Anexo N.º 3. Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO “GESTIÓN INTERCULTURAL”

Estimado trabajador municipal del distrito de Llapa a continuación se presenta algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Gestión intercultural”, se le solicita que revise cada una de ellas y brinde su opinión, para la cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Objetivo de la encuesta:

Determinar la importancia de la gestión intercultural y su influencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca 2022

Consentimiento informado:

Su consentimiento en este trabajo de investigación de maestría será muy valioso, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Dimensión 1: fortalecer la capacidad de gestión intercultural del estado peruano						
1	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración de los grupos étnicos – culturales)					
2	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con directivas que promuevan el acceso a los diferentes servicios respetando la diversidad cultural (creencias, costumbres, valores, lengua, entre otros)					
3	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta en sus manuales procedimentales (ROF y MOF), con funciones reguladas y enfocadas a los aspectos interculturales					

4	La Municipalidad Distrital de Llapa ofrece capacitaciones a otros órganos reguladores y/o empresas respecto a la gestión intercultural					
Dimensión 2: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística						
5	La Municipalidad Distrital de Llapa promueve los espacios y grupos étnicos fomentando el respeto y la identidad cultural.					
6	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta personal capacitado y que hable la lengua originaria del distrito para una mejor prestación del servicio					
7	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades que promuevan y difundan las lenguas originarias					
Dimensión 3: Eliminación de la discriminación étnico - racial						
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas que sancionen actos discriminación étnico - racial					
9	La Municipalidad Distrital de Llapa presenta mecanismo para las denuncias de actos de discriminación étnico racial					
10	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades y/o eventos de capacitación y sensibilización sobre la prevención del racismo					
Dimensión 4: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios						
11	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico					

CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES”

Estimado trabajador municipal del distrito de Llapa a continuación se presenta algunas aseveraciones relacionadas con la percepción de la variable “Calidad de servicios municipales”, se le solicita que revise cada una de ellas y brinde su opinión, para la cual debe marcar con una X, considerando las siguientes opciones.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Objetivo de la encuesta:

Determinar la importancia de la gestión intercultural y su influencia en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca 2022

Consentimiento informado:

Su consentimiento en este trabajo de investigación de maestría será muy valioso, el grado de respuesta de acuerdo a los aspectos citados se realizará marcando cada ítem del instrumento según corresponda para su afirmación. Esta encuesta es de carácter CONFIDENCIAL y de uso exclusivo para la investigación.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Empatía						
1	La Municipalidad Distrital de Llapa presta interés al momento de brindar los servicios al público					
2	La Municipalidad Distrital de Llapa presta una atención de nivel al momento de brindar los servicios al público.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
3	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio prometido, fiable y cuidadoso					
Dimensión 3: Seguridad						
4	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera credibilidad en el público					
5	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera confianza en el público.					
Dimensión 4: Capacidad de respuesta						

6	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico					
Dimensión 5: Elementos tangibles						
7	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con una infraestructura adecuada.					
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con equipos y maquinaria adecuados y en perfectas condiciones.					

Anexo N.º 4. Validadores de Instrumento a través de juicio de expertos.

Validador N.º 1

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MAMANI DAZA, LOLO JUAN DNI 29689482	BACHILLER EN ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 14/05/1987 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MAMANI DAZA, LOLO JUAN DNI 29689482	DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 25/05/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MAMANI DAZA, LOLO JUAN DNI 29689482	LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA Fecha de diploma: 02/06/89 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MAMANI DAZA,	MAESTRO EN CIENCIAS: CON MENCIÓN EN ESTRATEGIAS DE DESARROLLO Y POLÍTICAS SOCIALES Fecha de diploma: 26/01/04	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Mamani Daza, Lolo Juan

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

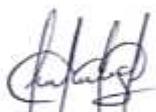
El título nombre del proyecto de investigación es: *Importancia de la gestión intercultural y la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022*; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Palomino Castañeda Rocio del Pilar
DNI: 46088111

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “GESTIÓN INTERCULTURAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Capacidad de gestión intercultural del estado peruano.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración de los grupos étnicos – culturales).	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con directivas que promuevan el acceso a los diferentes servicios respetando la diversidad cultural (creencias, costumbres, valores, lengua, entre otros).	X		X		X		
3	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta en sus manuales procedimentales (ROF y MOF), con funciones reguladas y enfocadas a los aspectos interculturales.	X		X		X		
4	La Municipalidad Distrital de Llapa ofrece capacitaciones a otros órganos reguladores y/o empresas respecto a la gestión intercultural.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad Distrital de Llapa promueve los espacios y grupos étnicos fomentando el respeto y la identidad cultural.	X		X		X		
6	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta personal capacitado y que hable la lengua originaria del distrito para una mejor prestación del servicio.	X		X		X		
7	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades que promuevan y difundan las lenguas originarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Eliminación de la discriminación étnico – racial.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas que sancionen actos discriminación étnico – racial.	X		X		X		

9	La Municipalidad Distrital de Llapa presenta mecanismo para las denuncias de actos de discriminación étnico racial.	X		X		X		
10	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades y/o eventos de capacitación y sensibilización sobre la prevención del racismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor Mamani Daza, Lolo Juan **DNI: 29689482**

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Sociales.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022

Vr del asesor:



Dr. LOLO JUAN MAMANI DAZA
DOCENTE PRINCIPAL
Escuela Profesional de Antropología

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES”

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Empatía							
1	La Municipalidad Distrital de Llapa presta interés al momento de brindar los servicios al público	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa presta una atención de nivel al momento de brindar los servicios al público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Fiabilidad							
3	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio prometido, fiable y cuidadoso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Seguridad							
4	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera credibilidad en el público.	X		X		X		
5	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera confianza en el público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Capacidad de respuesta							
6	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles							

7	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con equipos y maquinaria adecuados y en perfectas condiciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor Mamani Daza, Lolo Juan **DNI: 29689482**

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Sociales.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022

Vº del asesor:



Dr. LOLO JUAN MAMANI DAZA
DOCENTE PRINCIPAL
Escuela Profesional de Antropología

Validador N.º 2

REGISTRO NACIONAL DE

 Aplicativo

 Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CESPEDES CARPIO, MIGUEL ANGEL DNI 29387921	LICENCIADO EN ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 01/06/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CESPEDES CARPIO, MIGUEL ANGEL DNI 29387921	BACHILLER EN ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 29/05/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
CESPEDES CARPIO, MIGUEL ANGEL DNI 29387921	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 23/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO <i>PERU</i>
CESPEDES CARPIO	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN ESTUDIOS ANDINOS Fecha de diploma: 17/08/01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster Céspedes Carpio, Miguel Angel

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

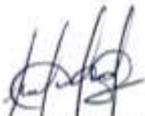
El título nombre del proyecto de investigación es: *Importancia de la gestión intercultural y la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022*; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Palomino Castañeda Rocio del Pilar
DNI: 46088111

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “GESTIÓN INTERCULTURAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Capacidad de gestión intercultural del estado peruano.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración de los grupos étnicos – culturales).	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con directivas que promuevan el acceso a los diferentes servicios respetando la diversidad cultural (creencias, costumbres, valores, lengua, entre otros).	X		X		X		
3	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta en sus manuales procedimentales (ROF y MOF), con funciones reguladas y enfocadas a los aspectos interculturales.	X		X		X		
4	La Municipalidad Distrital de Llapa ofrece capacitaciones a otros órganos reguladores y/o empresas respecto a la gestión intercultural.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad Distrital de Llapa promueve los espacios y grupos étnicos fomentando el respeto y la identidad cultural.	X		X		X		
6	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta personal capacitado y que hable la lengua originaria del distrito para una mejor prestación del servicio.	X		X		X		
7	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades que promuevan y difundan las lenguas originarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Eliminación de la discriminación étnico – racial.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas que sancionen actos discriminación étnico – racial.	X		X		X		

9	La Municipalidad Distrital de Llapa presenta mecanismo para las denuncias de actos de discriminación étnico racial.	X		X		X		
10	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades y/o eventos de capacitación y sensibilización sobre la prevención del racismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Magíster Céspedes Carpio, Miguel Angel **DNI: 29387921**

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias con mención en Estudios Andinos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022



CPAP N° 1554

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Empatía							
1	La Municipalidad Distrital de Llapa presta interés al momento de brindar los servicios al público	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa presta una atención de nivel al momento de brindar los servicios al público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio prometido, fiable y cuidadoso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera credibilidad en el público.	X		X		X		
5	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera confianza en el público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con equipos y maquinaria adecuados y en perfectas condiciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Magíster Céspedes Carpio, Miguel Angel **DNI: 29387921**

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias con mención en Estudios Andinos.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022



CPAP N° 1554

Firma del Experto Informante.

Validador N.º 3

REGISTRO NACIONAL DE

 Aplicativo

 Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARAPA VILLANUEVA, SIXTO JHON DNI 29723377	MAESTRIA EN CIENCIAS GESTION SOCIAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE Fecha de diploma: 22/02/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
ARAPA VILLANUEVA, SIXTO JHON DNI 29723377	BACHILLER EN ANTROPOLOGIA Fecha de diploma: 23/06/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
ARAPA VILLANUEVA, SIXTO JHON DNI 29723377	DOCTOR EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 10/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/08/2006 Fecha egreso: 23/08/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor Arapa Villanueva, Sixto Jhon

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

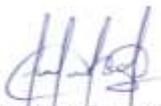
El título nombre del proyecto de investigación es: *Importancia de la gestión intercultural y la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022*; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Palomino Castañeda Rocio del Pilar
DNI: 46088111

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “GESTIÓN INTERCULTURAL”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Capacidad de gestión intercultural del estado peruano.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración de los grupos étnicos – culturales).	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con directivas que promuevan el acceso a los diferentes servicios respetando la diversidad cultural (creencias, costumbres, valores, lengua, entre otros).	X		X		X		
3	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta en sus manuales procedimentales (ROF y MOF), con funciones reguladas y enfocadas a los aspectos interculturales.	X		X		X		
4	La Municipalidad Distrital de Llapa ofrece capacitaciones a otros órganos reguladores y/o empresas respecto a la gestión intercultural.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad Distrital de Llapa promueve los espacios y grupos étnicos fomentando el respeto y la identidad cultural.	X		X		X		
6	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta personal capacitado y que hable la lengua originaria del distrito para una mejor prestación del servicio.	X		X		X		
7	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades que promuevan y difundan las lenguas originarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Eliminación de la discriminación étnico – racial.	Si	No	Si	No	Si	No	

8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con ordenanzas que sancionen actos discriminación étnico – racial.	X		X		X		
9	La Municipalidad Distrital de Llapa presenta mecanismo para las denuncias de actos de discriminación étnico racial.	X		X		X		
10	La Municipalidad Distrital de Llapa realiza actividades y/o eventos de capacitación y sensibilización sobre la prevención del racismo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor Arapa Villanueva, Sixto Jhon **DNI: 29723377**

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Sociales.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022



Docente de la Escuela Profesional de Antropología

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA “CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 01: Empatía							
1	La Municipalidad Distrital de Llapa presta interés al momento de brindar los servicios al público.	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Llapa presta una atención de nivel al momento de brindar los servicios al público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 02: Fiabilidad							
3	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio prometido, fiable y cuidadoso.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 03: Seguridad							
4	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera credibilidad en el público.	X		X		X		
5	La Municipalidad Distrital de Llapa brinda un servicio que genera confianza en el público.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 04: Capacidad de respuesta							
6	La Municipalidad Distrital de Llapa implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		X		X		
	DIMENSIÓN 05: Elementos tangibles							
7	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con una infraestructura adecuada.	X		X		X		
8	La Municipalidad Distrital de Llapa cuenta con equipos y maquinaria adecuados y en perfectas condiciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Doctor Arapa Villanueva, Sixto Jhon **DNI: 29723377**

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias Sociales.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de octubre del 2022



Docente de la Escuela Profesional de Antropología

Anexo N.º 5. Tabla de Jueces validadores de instrumento.

Jueces validadores del instrumento aplicado en la presente tesis.

Ítem	Apellidos y nombres	Grado académico	Institución académica
1	Mamani Daza, Lolo	Doctor en Ciencias Sociales	Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa
2	Céspedes Carpio, Miguel Ángel	Maestro en Ciencias con Mención en Estudios Andinos	Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa
3	Arapa Villanueva, Sixto Jhon	Doctor en ciencias Sociales	Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa

Anexo N.º 6. Carta de presentación de la escuela de posgrado.



Lima, 11 de octubre de 2022

Carta P. 1251-2022-UCV-EPG-SP

A/c.
SEGUNDO VIDAL MALCA COBA
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAPA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PALOMINO CASTAÑEDA ROCIO DEL PILAR**; identificado(a) con DNI/CE N° 46088111 y código de matrícula N° 7002749799; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE LLAPA, CAJAMARCA, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo N.º 7. Autorización para publicar identidad de la institución.



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Municipalidad Distrital de Llapa	Ruc: 20201594481
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Llapa	
Nombre del Titular o Representante legal: Segundo Vidal Malca Coba	
Nombres y Apellidos: Segundo Vidal Malca Coba	DNI: 40341773

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca, 2022	
Nombre del Programa Académico: PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos: Rocío del Pilar Palomino Castañeda	DNI: 46088111

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Llapa, 28 de septiembre del 2022

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 79, literal "1" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



MUNICIPALIDAD DISTRITO DE LIMA
SOLIMELA - CAJAMARCA
Sesario Pineda Rojas
ALCALDE

Anexo N.º 8. Autorización para realizar la investigación en la entidad.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Llapa, 14 de octubre del 2022

CARTA N° 010-2022-MDLL/A

A : PALOMINO CASTAÑEDA ROCIO DEL PILAR
rpalominoc2212@gmail.com

ASUNTO : AUTORIZA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN PARA TESIS DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA.

REFERENCIA : Carta P. 1251-2022-UCV-EPG-SP

Por medio de la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente, asimismo en consideración y atención al documento de la referencia: Carta P. 1251-2022-UCV-EPG-SP, se **AUTORIZA** la aplicación de los instrumentos de investigación para desarrollar la Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública, que tiene como título: **IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN INTERCULTURAL EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE LLAPA, CAJAMARCA, 2022**, también la Municipalidad Distrital de Llapa, está dispuesta a colaborar con la investigadora, incitando a presentar el trabajo de investigación una vez culminado su proyecto.

Cordialmente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAPA
SAN MIGUEL - CAJAMARCA
CARMONA VIZCARRA ROSA CARMEN
ALCALDE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Importancia de la gestión intercultural en la calidad de los servicios municipales del distrito de Llapa, Cajamarca,2022.", cuyo autor es PALOMINO CASTAÑEDA ROCIO DEL PILAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 09- 01-2023 20:08:33

Código documento Trilce: TRI - 0508140