



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios  
Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Román Salazar, Karen Andrea (ORCID: 0000-0002-2350-5517)**

**ASESOR:**

**Mag. Osorio Carrera, César Javier (ORCID: 0000 0002 2850 6420)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TRUJILLO – PERÚ  
2021**

## **Dedicatoria**

A Carolina Salazar y Carlos Roman mis padres, de quienes siempre escuché sus consejos y experiencias de vida, que, con sus reglas, libertades y su amor me forjaron como la persona que soy en la actualidad.

A mis hermanos a quienes quiero mucho y porque siempre están presentes y dispuestos a ayudarme cuando yo los necesito.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad César Vallejo y a sus docentes, por haber permitido lograr un grado en mi carrera, por la formación profesional que nos brinda en la Maestría de Gestión Pública.

También quiero agradecer a Municipalidad Distrital de Talavera por brindarme los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación.

Por último, quiero agradecer a todos mis compañeros, amigos y a mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían.

En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.

Muchas gracias a todos.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y recolección de datos .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	41
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES .....	47
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS.....	52

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Gestión Intercultural.....	20
<b>Tabla 2.</b> Calidad de Servicios Municipales.....	22
<b>Tabla 3.</b> Empatía .....	24
<b>Tabla 4.</b> Fiabilidad .....	26
<b>Tabla 5.</b> Seguridad .....	28
<b>Tabla 6.</b> Capacidad de Respuesta.....	30
<b>Tabla 7.</b> Elementos Tangibles .....	32
<b>Tabla 8.</b> Pruebas de Normalidad .....	34
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre la dimensión Gestión Intercultural y la variable Calidad de Servicios Municipales.....	35
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Empatía .....	36
<b>Tabla 11.</b> Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Fiabilidad .....	37
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Seguridad .....	38
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Capacidad de Respuesta.....	39
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Elementos Tangibles.....	40
<b>Tabla 15</b> Matriz de Operacionalización .....	52
<b>Tabla 16</b> Matriz de Consistencia.....	54

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Gestión Intercultural .....	21
<b>Figura 2.</b> Calidad de Servicio .....	23
<b>Figura 3.</b> Empatía.....	25
<b>Figura 4.</b> Fiabilidad.....	27
<b>Figura 5.</b> Nivel de Seguridad .....	28
<b>Figura 6.</b> Capacidad de Respuesta .....	31
<b>Figura 7.</b> Elementos Tangibles .....	32

## Resumen

La finalidad del estudio fue analizar la correlación entre la gestión intercultural y la calidad de servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. Mediante la investigación se buscó evidenciar que la gestión intercultural y la calidad de servicios municipales Incluyen acciones para lograr resultados efectivos. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, ha utilizado una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad distrital de Talavera.

Es necesario mencionar que realizar una gestión pública desde una dirección intercultural no es una labor fácil. Por ello es necesario introducir una gestión pública con un enfoque intercultural que tenga como finalidad mejorar la relación entre los pueblos originarios y el estado produciendo una valoración de la cosmovisión y la cultura de los pueblos. Para dicho reconocimiento se debe iniciar con el reconocimiento de las estrategias, instrumentos de gestión y políticas.

La investigación presenta información única y novedosa para contribuir con la implementación de una gestión pública con un enfoque intercultural, teniendo como principal finalidad el brindar calidad de los servicios municipales dirigida no solo a un sector de la población, sino en su conjunto social-cultural, lo cual permite determinar las necesidades de capacitación y competencias a desarrollar en las personas que conforman la parte laboral de la Municipalidad Distrital de Talavera - periodo 2021.

El trabajo concluye con una relación significativa entre las dos variables, es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. Gestión intercultural, calidad de servicios.

**Palabras clave:** Gestión intercultural, calidad de servicios municipales.

## **Abstract**

The objective of this study is to analyze the relationship between intercultural management and the quality of the local government service in the Talavera region, Andahuaylas 2021. Through the investigation, it was sought to show that intercultural management and the quality of municipal services imply the execution of actions to arrive at an efficient result. The research was of a descriptive correlational type, it has used a survey of the workers of the district Municipality of Talavera.

It is necessary to mention that carrying out public management from an intercultural direction is not an easy task. For this reason, it is necessary to introduce public management with an intercultural approach that aims to improve the relationship between native peoples and the state, producing an assessment of the worldview and culture of the peoples. Such recognition must begin with the recognition of strategies, management instruments and policies.

The research presents unique and novel information to contribute to the implementation of public management with an intercultural approach, with the main purpose of providing quality municipal services directed not only to a sector of the population, but also to its social-cultural group. which allows determining the training needs and skills to be developed in the people who make up the labor part of the District Municipality of Talavera - period 2021.

The work concludes with a significant relationship between the two variables, that is, an increase in intercultural management increases the quality of municipal services in the District of Talavera.

**Key words:** Intercultural management, quality of municipal services.



## I. INTRODUCCIÓN

La construcción de una nación multicultural requiere nuevas dimensiones públicas basadas en las capacidades de las instituciones culturales. Vincula los procesos de innovación de gobierno a la dinámica de cambio multicultural y establece un diálogo cognitivo, económico, político y social entre los sujetos de los procesos interculturales. Plantea una serie de desafíos prácticos que superar (H. Torres, s.f.).

En nuestro país, la multiculturalidad es una política pública que aún no ha reconocido, respetado, considerado, evaluado y sentido adecuadamente la pluralidad cultural única en el país. Asimismo, aún no se ha probado la legalización nacional. Porque es tan importante para un país como el nuestro que ayuda a hacer de la interculturalidad el centro de todas las políticas públicas. Sin lugar a dudas, la institucionalización de enfoques interculturales es un proceso y una oportunidad para impulsar políticas de derechos civiles, sobre todo porque apunta a abordar los elevados indicadores de de rareza, desequilibrio y exclusión que padecen los integrantes de pueblos indígenas. Asimismo, apoya el ejercicio de derechos protegidos por un conjunto de normas.

Según el Ministerio de Cultura (2018), el Perú es el tercer país que alberga un alto porcentaje de urbe indígena, tan solo Bolivia y Guatemala lo superan. En el país preexisten 55 cantidades de pueblos originarios e indígenas, 51 se hallan en la Amazonía, 4 en la zona andina, y se cuentan alrededor de 47 lenguas indígenas u oriundas que son conversadas aproximadamente por cuatro millones de individuos que su edad es mayor a cinco, y en cuanto a la concentración de la población Afroperuana en el Perú se ubican en 9 regiones de la costa del país (Ministerio de Cultura, 2021).

Implementar la administración con un enfoque transcultural no es una tarea fácil. En principio, "esto significa una ruptura con los modelos mentales europeos. Estos modelos mentales imponen una visión del mundo que respeta la cultura extranjera y minimiza la cultura de origen" (Ministerio de Asuntos Exteriores). Entrega y cooperación, 2016, p.5). Para ello, es necesario implementar la administración con un enfoque transcultural que contribuya a mejorar la situación entre el Estado y los pueblos indígenas. Allí, la comprensión de las personas sobre

el mundo y la cultura comienza con el entendimiento de estrategias y herramientas de gestión. Al ser recibidos por los residentes, generaremos una mayor confianza y si bien su integración es difícil, la gobernanza intercultural es necesaria porque rompe un conjunto de estereotipos heredados tanto de los mestizos como de los nativos.

Las iniciativas deben provenir de los gobiernos locales, regionales y nacionales, que inevitablemente fomentan los esfuerzos de las comunidades transculturales para lograr sus objetivos y resultados. Por ejemplo, según el Ministerio de Relaciones Exteriores y Cooperación (2016), existen gobiernos locales con capacidades muy diversas, y se considera necesario ejercer un modelo de gestión transcultural integral para esta diversidad. Dadas las características culturales de las ciudades mencionadas anteriormente, al mismo tiempo brindar servicios de calidad que garanticen la completa satisfacción de personas de diferentes culturas, mientras que al mismo tiempo esta satisfacción puede medir el grado de gestión intercultural en la calidad del servicio en el ámbito social. En la situación de la ciudad, las personas están asociadas con la frecuencia de los servicios que reciben, ya que la principal transformación de las naciones modernas es convertirse en creadores de importancia representativo en métodos de bienestar y desarrollo. Construir una evaluación del desempeño del gobierno basada en la conciencia de la calidad y eficacia de los servicios que recibe, así como género. Por tanto, en referencia a Hernández y Pérez (2013), la evaluación es una actividad ciudadana habitual para comprender las actividades que realiza el gobierno. Informe sobre los resultados obtenidos por la dirección. La zona de acción territorial a nivel local se ubica cerca al territorio y analiza, promueve e implementa iniciativas para mejorar el nivel de la economía, la comunidad y el desarrollo humano, gracias a una mayor interacción entre la sociedad y el gobierno. Un espacio ideal para.

Las nuevas condiciones son una mayor capacidad de las organizaciones de gobierno local para pronosticar resultados, con una gestión más estricta de la información en el proceso, una formación más especializada de los agentes, una mejor gestión de la información básica dentro de la organización y una gestión más formal.

Teóricamente, este estudio presenta información única y nueva para contribuir a la implementación de la gestión pública en un enfoque intercultural, brindando servicios calidad no solo a una parte de la población sino también a la cultura. Identificación de las necesidades y competencias formativas desarrolladas en lo que constituye el trabajo en el distrito de Talavera en 2021. De hecho, esto radica, entre otras cosas en que, en el marco de la igualdad e inclusión social, construimos relaciones que liberar a las personas de la exclusión asentada en el principio, el género, el idioma y la cultura, el racismo y el abuso. En términos de metodología, este estudio se adhirió a las pautas de investigación definidas por la universidad. Finalmente, se realizarán debates prácticos relacionados con resultados útiles y trascendentales entre la gestión intercultural y la calidad de los servicios municipales en el distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. Debe afectar a la calidad del servicio prestado por la Municipalidad Talavera. Por tanto, el presente trabajo goza de importancia toda vez que proporciona herramientas diseñadas y validadas que se pueden utilizar en este tipo de estudios en el futuro.

A efectos generales, se propone determinar la relación Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. En cuanto a los objetivos específicos se plantearon; primero, determinar la relación entre Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; segundo, determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; tercero, determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; cuarto, determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; y quinto determinar la relación entre la Gestión Intercultural en los elementos tangibles en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021.

Desde dicho punto de vista, la respuesta debe provenir de la formulación de la pregunta planteada. Se planteó una hipótesis general. Existe relación positiva y significativa entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. En consecuencia, se plantearon las hipótesis específicas: primero, existe relación entre la Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; segundo,

existe relación positiva y significativa entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; tercero, existe relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; cuarto, existe relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021; y quinto, existe relación entre la Gestión Intercultural y los elementos tangibles en la Municipalidad del Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar la presente investigación, se tomaron como referencia estudios anteriores desde el ámbito internacional:

Hernández & Pérez (2013), realizaron la investigación sobre, “*Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana*”. Donde se caracterizó y describió las dimensiones de los servicios públicos que decretan la complacencia ciudadana en la gestión municipal del H. Ayuntamiento de Navolato. La encuesta se ejecutó en la sede de 7 sindicatos y el alcalde de Naborat, aplicando un cuestionario estructurado a 1.216 personas, sobre la complacencia con los servicios públicos y diferentes políticas y diferentes actitudes. Por medio de la encuesta resultó que los habitantes priorizan a los servicios públicos, y desempeñan un rol importante a la hora de garantizar que determinados servicios básicos sean ampliamente aceptados por los ciudadanos. De igual manera, los resultados arrojaron que se tiene una relevancia cultural en cuanto a intimidad y confianza. El gobierno de la ciudad concluye que está estrechamente asociado con las comunidades que necesitan un mejor servicio, atención, seguridad y calidad de vida.

Torres & Vásquez (2015), realizaron la investigación, “*Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*”, cuyo objetivo del estudio fue, determinar la calidad del servicio y determinar cómo se evalúa el servicio como fuente de variación significativa entre los diferentes autores. Se sustenta en algunas revisiones bibliográficas de evaluación representativos, que se peculiarizan y analizan según sus perspectivas, tendencias, usos y objetivos. Este estudio es descriptivo y tiene un diseño transversal no experimental. Como resultado, el cliente tiene una percepción se evidencio con mas frecuencia en las evaluaciones, enfatizando el uso de modelos multidimensionales referidos en métricas externas. Aquí, concreto, atención al usuario, confiabilidad, seguridad y resultados son las dimensiones de calificación y calidad de servicio más utilizadas. El modelo (SERVQUAL) se considera un criterio importante en términos de calidad de servicio.

Del Rosario (2020), en la tesis, “*Cultura organizacional y gestión intercultural. Análisis de caso*”. El propósito de este estudio es encontrar la relevancia de la información secundaria para comprender adecuadamente temas como la ciencia,

de la cultura organizacional y la gestión intercultural. Este estudio no es experimental, es transversal. Se realizó un análisis de caso para obtener conocimientos teóricos de desarrollo. En el segundo semestre se realizó una entrevista detallada con la organización del GrupoLTN en Mendoza. A través de estas entrevistas es posible integrar lo que se ha desarrollado teóricamente, la organización tiene su propia cultura organizacional, se puede reconocer cada elemento y es importante para el fundador mantener la naturaleza de la organización, creo que esto es un factor. Con respecto a los encuentros interculturales, el grupo ha experimentado varias interacciones con otras culturas en su camino. Los entrevistados relataron dos reuniones clave, enfatizando la importancia de la capacitación para ellos y las molestias causadas por los choques y las diferencias culturales. Este trabajo concluye que cada organización es diferente y que cada una tiene sus propios valores, conceptos, lenguaje e historia. En resumen, todos tienen su propia cultura organizacional. Y para que una organización exista como grupo cultural, debe haber interacción entre grupos de personas. Esta interacción crea cultura a través del establecimiento de normas, el intercambio de valores y otros símbolos. En otras palabras, los grupos con normas comunes no pueden escapar de la cultura. Por tanto, las interacciones que se producen se coordinan a través de la gestión intercultural. Y se establece entre personas de diferentes culturas para que puedan suceder de manera efectiva y eficiente.

Rivera & Santiago (2017), realizaron la investigación, "*Gestión cultural comunitaria: espejismo de la firmeza formativa en Puerto Rico*". El objetivo de dicha investigación se basa en las intervenciones lingüísticas, políticas y culturales por las cuales pasó la larga historia de la isla de Puerto Rico, las cuales se formula la necesidad de visibilizar la conservación y preservación del patrimonio identitario desde una perspectiva colectiva e individual. Asimismo, toma a la educación comunitaria, la mejor herramienta para concientizar, humanizar y conservar viva el cambio cultural y la trascendencia en las disímiles urbes a través del uso de las bellas artes. La investigación permitió aproximar al público a los vínculos que contribuyen el progreso de la autoestima, de la identidad y la creatividad, que logra el acceso a la producción para una mayor contribución al impulso sociocultural.

Los antecedentes que se relacionan con esta investigación desde el ámbito nacional son:

Cachique (2019), elaboró la tesis, *“La gestión intercultural y la revitalización lingüística en las Instituciones Educativas Bilingües de la provincia de Lamas, 2019”*, donde se propuso, analizar la relación entre la gestión intercultural y la revitalización lingüística en las Instituciones Educativas Bilingües de la provincia de Lamas, 2019. Este estudio es una correlación transversal, correlacional y no experimental y utiliza un estudio detallado aplicado por 20 maestros bilingües y directores de instituciones educativas en Lamas. Las investigaciones han demostrado que gestionar el multiculturalismo y habilitar el lenguaje significa actuar para obtener resultados. Respecto a los resultados, se concluyó que, la IE. 0800 Wayku de Lamas, como parte de su política institucional, ha reconocido y subsanado los daños interculturales. Implementación adecuada de materiales educativos orientando a los niños a que puedan leer y escribir en Kichwa en UGEL, DRE y en educación.

Ccalloca & Chipa (2019), elaboró la tesis, *“Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay, provincia de Caylloma, región Arequipa, 2019”*, cuyo objetivo fue, investigar la valoración de la ciudadanía sobre la gestión andina y calidad de servicios. Este estudio se desarrolló en el distrito Tibey de Arequipa, Perú. Los estudios se realizaron a nivel observacional, no experimental, transversal, activo, analítico, cuantitativo y relacional. La población estuvo constituida por 3745 ciudadanos con la característica de ser mayores de edad, 349 fue la muestra y se obtuvo por medio de un mecanismo de aleatorización simple, con un 95% de libertad y un 5% de error. Se empleó el uso del cuestionario como herramienta de cálculo y de la encuesta como técnica de exploración. El trabajo concluyó con la obtención de los resultados, lo cuales señalaron la coexistencia de relación entre las variables planteadas, cuya intensidad de asociación (Rho de Spearman: coeficiente de reciprocidad = 0.400). Basándose en ello se dio la representación de mejorar la gestión municipal mediante la ejecución de programas de capacitación en apoyo al crecimiento de las capacidades de los funcionarios y trabajadores encargados del impuesto de los productos municipales en el Distrito de Chivay, puesto que como se ha determinado por medio de la investigación, la relación entre las es directa, es

decir, mientras mejor sea el nivel de la gestión municipal, mejor será el grado de la calidad de los servicios municipales suministrados a los ciudadanos en el Distrito de Chivay.

Cruz (2017), realizó el estudio, *“Propuesta de Modelo de Gestión Intercultural para mejorar la Atención Integral BFC de los Centro de Salud 1-3 de la Provincia de Condorcanqui Amazonas 2016”*, cuyo objetivo fue, un propuesta de un modelo de gestión intercultural para optimizar la BFC de salud general del Centro Médico I-3 en Condorkanki, 2016. Este estudio comenzó con diagnósticos para determinar el progreso. Implementa el AISBFC, conocido como MAÍZ en E.S I-3, considera esta categoría es igual al 100%, y estas instalaciones cuentan con equipo médico e información básica. Es descriptivo y positivo porque también se considera. Recopilado utilizando el campo del autor validado "MAISBCF Performance Measurement Tool" y validado por expertos. Utilizamos la herramienta transportadora y el software SPSS para analizar los datos. Como resultado, C.S. I-3 en Condorkanki, Amazonas es menos del 40%, en términos de este porcentaje, ya que el AIS BFC no ha sido institucionalizado. Asimismo, la variable independiente en la que se consideran como dimensión las políticas de salud intercultural son E.S. I-3 en la integración general de Condor Kanki es 58,3% al inicio y 41,7% en progreso. Finalmente, se recomienda considerar el fortalecimiento de la capacidad intercultural de los recursos humanos de salud para implementar propuestas de gestión transcultural para el desarrollo de MAIS BFC. Este es el objetivo que tenían que planificar DIRESA Amazonas y Red de Salud Condorcanqui. Garantizar el cumplimiento.

Maxi (2020), realizó la tesis titulada, *“Control Interno y Calidad del Servicio en la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, 2018”*. El propósito de este estudio fue determinar la correlación entre el control interno y la calidad de servicio en el departamento de manejo de materiales de la provincia de Cusco en San Sebastián, 2018. Este estudio tuvo como fin ajustar la analogía entre dos variables, las cuales son demostradas en el trabajo de campo realizado en la jerarquía inferior de la misma organización. Además de identificar los factores involucrados, esto simplifica el proceso y acelera el establecimiento de la propia institución. Es un estado de gobierno de tres niveles que implementa activamente sistemas de control interno para hacer que todos los procedimientos



sean más transparentes y, en todas sus formas, evitar diversas vías de corrupción capturadas por fuentes gubernamentales. Asimismo, el tiempo otorgado por el usuario o administrador para completar el trámite, en el caso presente, la persona que representa como proveedor en el proceso de licitación de la organización, manifiesta no estar satisfecho con dicho servicio prestado por el retraso en la amortización del servicio. El estudio proporciona un tipo de descripción y también determina el diseño transversal y los correspondientes cálculos muestrales. La encuesta se realizó en una muestra de 35 trabajadores y se probó en base a los resultados del instrumento. Se tuvo como resultado de la encuesta realizada, la cual se detalla en las tablas y gráficos correspondientes. En cuanto los cálculos obtenidos sobre el impacto de los controles internos en la calidad del servicio brindado por la ciudad, fueron procesados, mostrando estadísticamente la existencia de correlaciones entre variables.

Para profundizar más dicha investigación, se acudió a las bases teóricas. Respecto a la primera variable, Gestión intercultural, “La gestión intercultural es un área de investigación emergente pero cada vez más vital” (Jacob, 2012, p.12). Tomando como referencia a la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), por gestión interculturalidad se entiende y se manifiesta como una experiencia de respeto y valoración de nuestras discrepancias, donde los individuos pueden ejercer una ciudadanía porque se reconocen y respetan sus derechos tanto individuales como colectivos manteniendo diferencias culturales.

Básicamente, “la gestión intercultural se ocupa de la gestión o de las fuerzas de trabajo que funcionan en contextos operativos culturalmente diferentes, las diferencias culturales pueden ser particularmente marcadas cuando se comparan y puede ser igualmente evidente en instituciones con patrimonio cultural distintivo” (Jacob, 2012, p.20), por ello es deber del Estado tomar decisiones a fin incorporar la interculturalidad en todas sus políticas, programas y servicios públicos. De igual manera, Villanueva (2021) concuerda con que ésta se manifiesta como un valor de respeto y valoración de diferencias, donde los individuos pueden ejercer una ciudadanía porque se reconocen y respetan sus derechos tanto individuales como colectivos manteniendo diferencias culturales. Asimismo, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2016), la define como “el conjunto de procedimientos y mecanismos donde las autoridades del Estado, administran los recursos,

capacidades de la población y toman decisiones” (p.22). Las autoridades están en la obligación de encargarse de gestionar las iniciativas de desarrollo que se refieren a un conjunto de políticas públicas sobre los factores de la alta diversidad cultural y buscar reducir las desigualdades socioeconómicas que existen en nuestro país.

El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2016), infiere que “la gestión intercultural está compuesta bajo un enfoque ético y político, en cuanto lo ético, se refiere a la visibilización de un problema histórico, donde un sector es excluido como los pueblos originarios” (p.6); de igual manera el mismo autor explica que, la indagación por convertir contextos con el objetivo que los pueblos promuevan técnicas y propuestas con incidencia política y de desarrollo a partir de su propia cosmovisión (p.6). Por su parte, según Tubino (2015) define la interculturalidad como una “posibilidad de convivencia dignificante que se soporta en el conocimiento de la diversidad” (p.4). Por lo tanto, los derechos humanos no son universales por naturaleza y para ello deben interculturalizarse.

Se considera que es deber del Estado implementar una gestión intercultural en todo nuestro territorio peruano, donde se tenga como objetivo primordial de sus políticas, articular, orientar y establecer mecanismos de acción que garanticen la operación de los derechos que poseen las urbes indígenas y afroperuanos, promoviendo así el reconocimiento de la interculturalidad y la diversidad cultural, las cuales son innatas, propias a nuestra sociedad, historia y cultura, es por ello que debe operar adecuadamente contribuyendo la inclusión social, la integración y la eliminación de la discriminación. Respecto a esto último, el Ministerio de Cultura (2015) explica que, “la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural se tiene que aplicación obligatoria para la totalidad de las instituciones y sectores del Estado y diversos niveles de gobierno, promoviendo así la gestión intercultural”(p.13).

Para la gestión de la interculturalidad, en cuanto su estructura se basa en lineamientos orientados a precisar los resultados concretos que se espera de esta. Por ejemplo, reforzar la capacidad del Estado peruano respecto a la gestión intercultural, y para ello, se plantea institucionalizar los planes, dentro de los programas, las políticas públicas y planes de los divisiones, corporaciones constitucionalmente libres y gerencias tanto regionales como locales, con el objetivo de promover una transversalización de la orientación intercultural.

Asimismo, el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (2016), refiere que se busca asegurar estándares de calidad de los servicios públicos prestados a la población. Para considerar de calidad, estos deben cumplir necesariamente con criterios propios de las realidades socioculturales y lingüísticas de los diferentes grupos. Y como refiere la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), “se debe incluir acciones concretas como la adecuación de los servicios públicos y las prestaciones sociales que se brindan a través de instituciones, programas, proyectos y otras intervenciones, considerando las particularidades culturales y lingüísticas de los pueblos indígenas u originarios y pueblos afroperuanos” (p.28).

En cuanto a la diversidad cultural y lingüística se observa un reconocimiento positivo que busca la promoción y gestionamiento de la maximización de información y conocimiento en el país de la diversidad cultural, así como salvaguardar los conocimientos y saberes de las distintas culturas del país, con el énfasis de valorizar la memoria colectiva. La Escuela Nacional de Administración Pública (2021), plantea “Promover la utilización de las lenguas indígenas en la creaciones actuales, la producción bibliográfica y los medios de comunicación nacionales” (p.29). De igual manera para Cachique (2019), infiere que “es necesario robustecer y formar aptitudes y competitividades interculturales dentro del servicio civil para la atención de la ciudadanía, en el marco del respeto de la diversidad cultural y la eliminación de la discriminación” (p.2).

Respecto a este última, la gestión pública busca afianzar el derecho a la no discriminación y la igualdad para lograr la reducción de la discriminación de tipo étnico-racial, para ello es necesario incluir acciones tanto de desarrollo e incorporación de planes, proyectos; como orientadas a la prevención y erradicación de actos de discriminación de tipo étnico-racial en los ambientes tanto públicos como privados el acceso libre de discriminación étnico-racial. El desarrollo de estas acciones debe garantizar libre acceso a los servicios públicos en espacios tanto públicas como privadas. Para la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), postula que, “es necesario incentivar la promoción del adiestramiento de ciudadanos y ciudadanas con visión intercultural y con vías de intercambio cultural entre los diferentes grupos del país (p.29).

Respecto a la Inclusión social de las urbes indígenas u originarios y el pueblo afroperuano, esta dimensión busca difundir el resguardo de los pueblos originarios

e indígenas y el pueblo afroperuano desde el enfoque de la intercultural. Y al igual que las anteriores iniciativas, “es necesario promover acciones como en beneficio de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano que este orientado a la reducción de brechas de acuerdo al origen étnico” (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021,p.29).

Por último, es necesario señalar que el enfoque intercultural, busca establecer que la sociedad y el estado, reconocer la existencia e importancia de la diferencia cultural como uno de los cimientos para la conformación de una sociedad en base a la democracia, argumentada en la implementación de la equidad e igualdad de derechos y oportunidades. En todo caso, el enfoque intercultural en la gestión pública es un proceso de adaptación y ajuste de las diversas instituciones, a nivel legal, administrativo y civil del Estado para entender las necesidades tanto sociales como culturales de los grupos étnico-culturales del país (Ministerio de Cultura, 2016, p.8), otorgándoles así una inclusión social, definida como aquel proceso de mejora para las personas, y para las familias; en general para las comunidades y regiones, con el fin de incentivar la libertad de participar económica, política y socialmente, tanto de forma pasiva (beneficios y oportunidades) como activa (mecanismos y procesos de decisión comunitaria). Asimismo, forma parte de una moda de ampliación sistémica de la ciudadanía para lograr una participación total o al menos mayoritaria, como se muestra en diversos países desarrollados (Araoz, 2017, p.3).

Las teorías respecto a la segunda Variable, Calidad de Servicios Municipales, según Torres & Vásquez (2015), “es la transformación que tuvo la totalidad de la administración pública para una mejora constante, con el fin de llegar a la eficiencia de las características al inicio de la apertura de los servicios a la sociedad” (p.60). Para Folz (2004), la calidad de servicios, muestra un marco de calidad para los servicios, lo cual permite promover la toma de decisiones locales beneficiosos para los ciudadanos y las partes interesadas. También puede ayudar a los funcionarios locales a identificar socios de evaluación comparativa que brinden un servicio con el nivel de calidad deseado. Asimismo, el (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 2016) define que, es la medida de bienes y servicios brindados por el Estado y éstas satisfacen las necesidades de las personas” (p.17). Cabe recalcar que, como manifiesta Ccalloca & Chipa (2019), la

calidad respecto a la prestación de los servicios públicos “es un fenómeno reciente que es impulsado por los grandes cambios en la relación que los gobiernos están entablando con los ciudadanos (p.23). La ciudadanía ha pasado de ser simple receptora de los servicios, que se conformaba con lo que el gobierno le daba, a convertirse en ciudadanos clientes, que son conscientes que pagan por los servicios públicos y, en consecuencia, demandan a cambio servicios públicos de calidad.

“La calidad es un fenómeno multidimensional, alcanzar la calidad del servicio sin distinguir los aspectos importantes de la calidad es imposible” (Mosahab et al., 2010, p.3 ). La calidad del Servicio que brinda la municipalidad de Talavera, se evaluará través del Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL), El equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 se desarrollaron diversas fases para un estudio de con enfoque cualitativo, entrevistando a los directivos y usuarios de cuatro empresas de servicios con reconocimiento en EE.UU” (Torres & Vásquez, 2015, p.64). Dichos autores obtuvieron como resultado en base a la teoría de brechas un modelo conceptual de calidad del servicio que se fundamenta en la teoría de las brechas. Tomando como referencias a Torres & Vásquez (2015), que declara las barreras en el rango de posibilidades de los usuarios y su modo de percibir el servicio recibido, es por ello que, apoyados en una investigación cuantitativa, se realizaron estudios en base a la estadística inferencial como el análisis de factores .Con esto se realizó la creación del modelo SERVQUAL en base a las siguientes dimensiones: a) Empatía: es el valor que se asigna cuando se observa un interés individual que brinda las empresas a sus consumidores; b) Fiabilidad: es la cualidad para ejercer el bien ofrecido de manera cuidadosa y fiable; c) Seguridad: es el nivel de comprensión y cuidado por parte de los empleados para infundir confianza y creatividad; d) Capacidad de respuesta: predisposición para acudir a los clientes ante la presencia de problemas con una rapidez inmediata, finalmente, e) Elementos tangibles: referido a las los objetos físicos como edificios, maquinaria, capital humano.

En definitiva, “el contexto cultural de un país hace que las organizaciones y sus propias instituciones adopten formas estructurales y modos de interiorismo y funcionamiento ajustado a las formas de comportamiento propias del país, a su

modelo cultural” (Croitoru et al., 2011, p.29). El mismo autor refiere que el enfoque cultural en una institución depende de la mentalidad dominante, de la actitud de gestión ante las decisiones fundamentales relativas a programas, marketing, financiación. A medida que avanzan en el proceso de implementar una gestión intercultural, las experiencias interculturales aumentan, asegurando una adecuada identificación de intercultural y eficacia de gestión municipal a escala global cultural.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Se consideró como tipo es no experimental de corte transeccional y descriptivo correlacional. En este estudio, generalmente no se realiza la manipulación de variables, pero los datos se muestran solo durante un período de tiempo a medida que se muestran, y luego se realiza cada análisis. (Palella & Martins, 2012, p.54). Tuvo un nivel descriptivo – correlacional teniendo como fin determinar la fuerza de la relación entre variable 1 y variable 2.

Esta pesquisa tiene un enfoque cuantitativo, toda vez que se empleó la recaudación de datos para afirmar o negar la hipótesis. Como señala Hernández & Torres (2018), “se analiza los datos estadísticamente con medición numérica, para evaluar la confiabilidad, validez y objetividad de una teoría” (p.310).

Respecto al diseño de investigación, se desarrolló método descriptivo, debido a que se pretende detallar las propiedades, características y perfiles de personas, que se sometan al estudio. En otras palabras, se recolectan y se miden datos, para luego reportar la información sobre aspectos, diversos conceptos, variables, dimensiones, indicadores o componentes del fenómeno o problema que se desea investigar (Hernández & Torres, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Gestión Intercultural**

##### **Definición conceptual.**

La gestión intercultural se entiende y se manifiesta como una actividad de respeto y valoración de nuestras diferencias, donde los individuos pueden ejercer una ciudadanía porque se reconocen y respetan sus derechos tanto individuales como colectivos manteniendo diferencias culturales. Es deber del Estado tomar decisiones a fin incorporar la interculturalidad en todas sus políticas, programas y servicios públicos (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

##### **Definición operacional.**

La Variable Gestión Intercultural está definida por las siguientes dimensiones: El Estado peruano debe fortalecer la capacidad respecto a la gestión intercultural del reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística, la

eliminación de la discriminación étnico-racial, inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano. Asimismo, en cuanto a la primera dimensión se mide por medio de los indicadores: políticas públicas, planes, programas e instituciones. Para la segunda dimensión, por medio de los indicadores: promoción y gestionamiento de información y conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro país, y la promoción y difusión del uso de lenguas indígenas. Para la tercera variable se tomará los indicadores: Derecho a la igualdad, no discriminación y la prevención del racismo. Por último, la cuarta variable será medida por los indicadores: Implementación de políticas, programas, planes y proyectos orientados al cierre de barreras por origen étnico.

## **Variable 2: Calidad de Servicios Municipales**

### **Definición conceptual.**

Es la avance que se ha realizado en la dirección pública hacia el progreso continuo de servicios brindados, con el fin de mejorar las situaciones de otorgamiento de servicios, con el objeto de reparar sus necesidades y expectativas (Torres & Vásquez, 2015).

### **Definición operacional.**

La variable Calidad de Servicios Municipales está definida por las siguientes dimensiones: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. Así mismo, en cuanto el primer indicador, este se mide por medio de los indicadores: Interés y nivel de atención individualizada; para la segunda dimensión, los indicadores son: Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso; para la tercera dimensión se medirá con los indicadores: credibilidad y confianza; la cuarta dimensión será medida por el indicador: rapidez del servicio; por último, la quinta dimensión será medida por los indicadores: infraestructura e implementación.

### **3.3. Población, muestra y recolección de datos**

#### **Población**

Comprende el conjunto de elementos, individuos u objetos que tienen una determinada característica en común según Hernández & Torres, 2018. La



población considerada en el presente trabajo de investigación es de 150 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera-2021.

### Muestra

Se constituye a la muestra, como una porción del universo o población. Tomando como referencia la muestra, se recolectarán los datos pertinentes, esto de acuerdo con S. R. Hernández & Torres, 2018. En ese sentido, la muestra fue de 109 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Talavera-2021. Se aplico la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + p * q * Z^2}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N = Población accesible = 150

Z= Valor de confianza = 1.96

pq = Varianza poblacional = 0.25

E = Error de muestra = 0.05

$$n = \frac{150 * 1.96^2 * 0.25}{(0.05)^2 (150 - 1) + 0.25 * 1.96^2}$$

Estimación de la muestra	Datos
Población	150
Nivel de confianza	95%
Error	5%
Probabilidad de éxito	50.00
Probabilidad de fracaso	50.00
Muestra	<b>109</b>

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Las técnicas de investigación que se utilizaron para esta investigación, fueron las encuestas para las variables tanto dependiente como independiente. Teniendo como soporte teórico de Hernández y Torres (2018).

#### Instrumentos de medición.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Asimismo, el objetivo fue recolectar datos en relación a los indicadores que se propuso para la investigación. Las preguntas se dividieron en dos partes, en la primera parte las preguntas van relacionadas a la variable “Gestión Intercultural” y sus respectivos indicadores, siendo un total de 11 preguntas. Por otra parte, en la segunda parte las preguntas van relacionadas a la variable “Calidad de Servicios Municipales” y sus respectivos indicadores, siendo un total de 7 preguntas para esta parte.

#### Alfa Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	18

El alfa de Cronbach evalúa la fiabilidad del instrumento propuesto en la presente tesis que consta de 18 preguntas. El estadístico de alfa de Cronbach es 0.80, este estadístico infiere que el cuestionario propuesto tiene una consistencia interna buena y es válido.

### 3.5. Procedimientos

El procesamiento de datos, después de la recopilación de la información a través de las encuestas se procedió a utilizar el software SPSS versión 25 para obtener los resultados y en tablas de frecuencias y figuras.

Asimismo, se elaboró las encuestas y formatos, seguidamente se realizó la aplicación de encuestas a una cantidad determinada de trabajadores de la municipalidad de Talavera.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis fue la observación directa y la encuesta. Este último instrumento se aplicará dos veces, la primera fue la encuesta piloto y la última fue la encuesta final con el cual se logrará la recaudación de información valiosa.

Para la presentación de los datos recolectados por medio de la encuesta se utilizará el programa Excel, esto para vaciar los datos obtenidos de la encuesta seguidamente se importará al programa SPSS, este programa nos permitirá realizar análisis y contrastación hipotética, por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es una prueba no paramétrica; por el cual, evalúa la relación o asociación entre dos o más variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

El investigador manifestó el compromiso serio con la investigación, por lo que se declara que todo lo desarrollado en este trabajo de investigación posee veracidad desde el desarrollo hasta la obtención de los resultados. Asimismo, los sujetos que participan en un estudio pueden ser consultados para su consentimiento y respondidos con herramientas que se les aplican para obtener datos para cada variable del estudio.

La investigación se realizó en el marco de la ética toda vez que se respetó las referencias de donde se obtuvo la información, los derechos de los trabajadores, la confidencialidad de datos de los trabajadores y de la Municipalidad de Talavera-2021.

#### IV. RESULTADOS

- Para las variables: **Gestión Intercultural y Servicios Municipales**

Tabla 1.

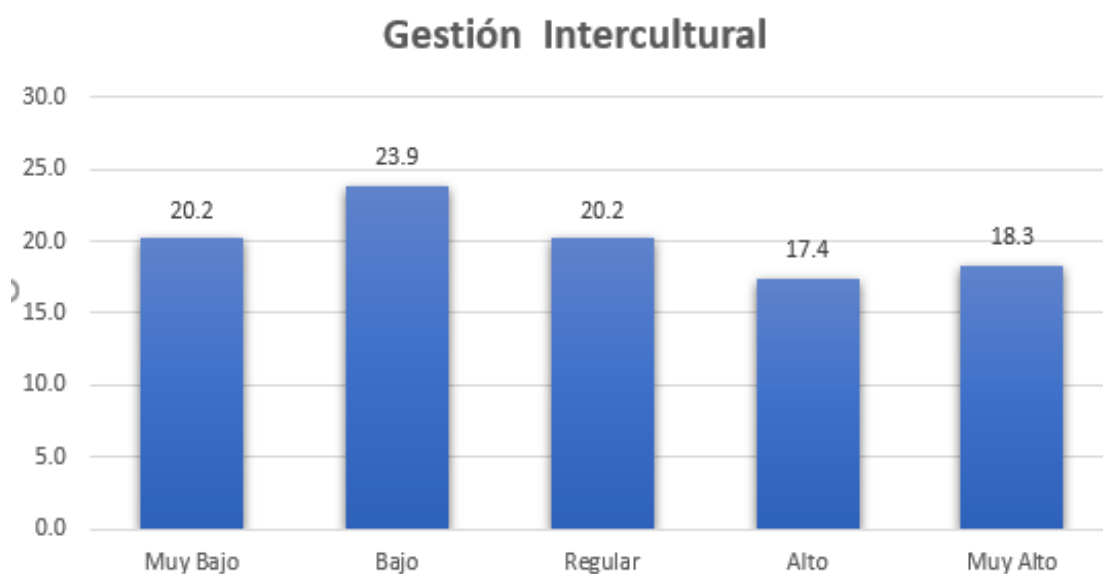
*Gestión Intercultural*

<b>Gestión Intercultural</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Muy Bajo</b>	22	20.2	20.2
<b>Bajo</b>	26	23.9	23.9
<b>Regular</b>	22	20.2	20.2
<b>Alto</b>	19	17.4	17.4
<b>Muy Alto</b>	20	18.3	18.3
<b>Total</b>	109	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1.**

*Gestión Intercultural*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 y figura N°1, se muestra que el 20.2% de mis encuestados afirman que la Gestión Intercultural que brinda la Municipalidad de Talavera es muy baja; así mismo, el 23.9% refieren que la Gestión Intercultural es baja, y el 20.2% afirman que es regular; del mismo modo, el 17.4% expresa que la Gestión Intercultural es alta; y por último, el 18.3% de mis encuestados, manifiestan que la Gestión Intercultural que brinda la Municipalidad de Talavera es muy alta.

**Tabla 2.**

*Calidad de Servicios Municipales*

<b>Calidad de Servicios Municipales</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Muy Bajo</b>	23	21.1	21.1
<b>Bajo</b>	25	22.9	22.9
<b>Regular</b>	18	16.5	16.5
<b>Alto</b>	24	22.0	22.0
<b>Muy Alto</b>	19	17.4	17.4
<b>Total</b>	109	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.**

*Calidad de Servicio*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 y figura N°2, se muestra que el 21.1% de mis encuestados afirman que la calidad de Servicios Municipales es muy baja; así mismo, el 22.9% refieren que la Calidad de Servicios Municipales es baja, y el 16.5% afirman que es regular; del mismo modo, el 22.0% expresa que la Calidad de Servicios Municipales es alta; y por último, el 17.4% de mis encuestados, manifiestan que la Calidad de Servicios Municipales que brinda la Municipalidad de Talavera es muy alta.

- Para las dimensiones de la Variable: **Servicios Municipales**

**Tabla 3.**

*Empatía*

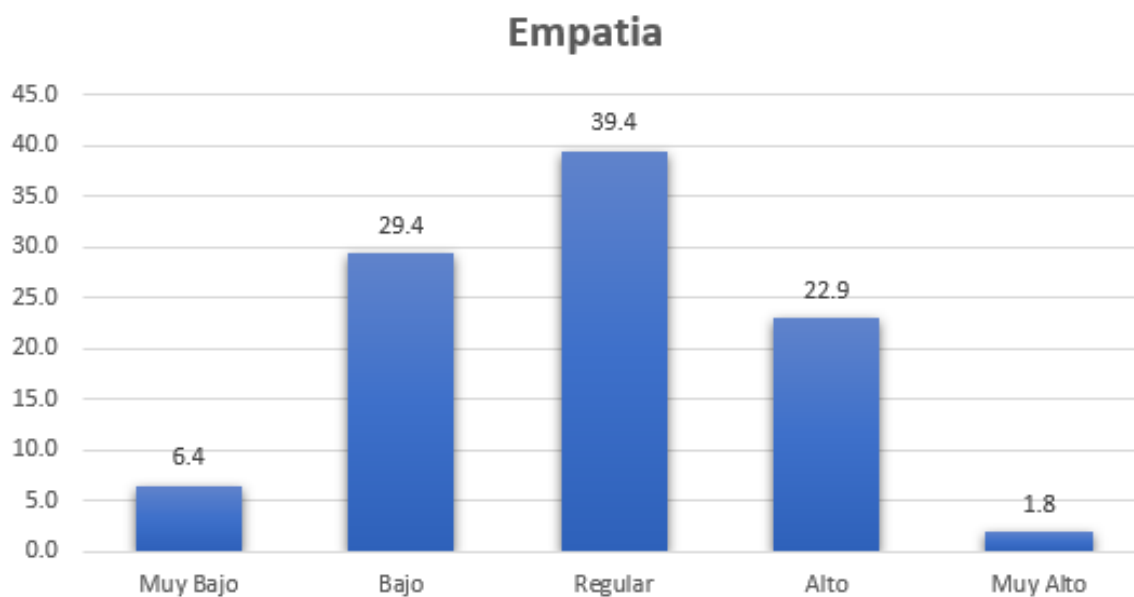
<b>Empatía</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Muy Bajo</b>	7	6.4	6.4
<b>Bajo</b>	32	29.4	35.8
<b>Regular</b>	43	39.4	75.2
<b>Alto</b>	25	22.9	98.2
<b>Muy Alto</b>	2	1.8	100.0
<b>Total</b>	109	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 3.**

*Empatía*



**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 3 y figura N°3, se observa que el 6.4% de mis encuestados afirman que el nivel empatía que muestra la Municipalidad de Talavera es muy baja; de igual manera, el 29.4% refieren que el nivel de empatía es bajo, y el 39.4% afirman que es regular; del mismo modo, el 22.9% expresa que la empatía es alta; y, por último, el 1,8% de mis encuestados, manifiestan que la empatía que demuestra la Municipalidad de Talavera es muy alta.

**Tabla 4.**

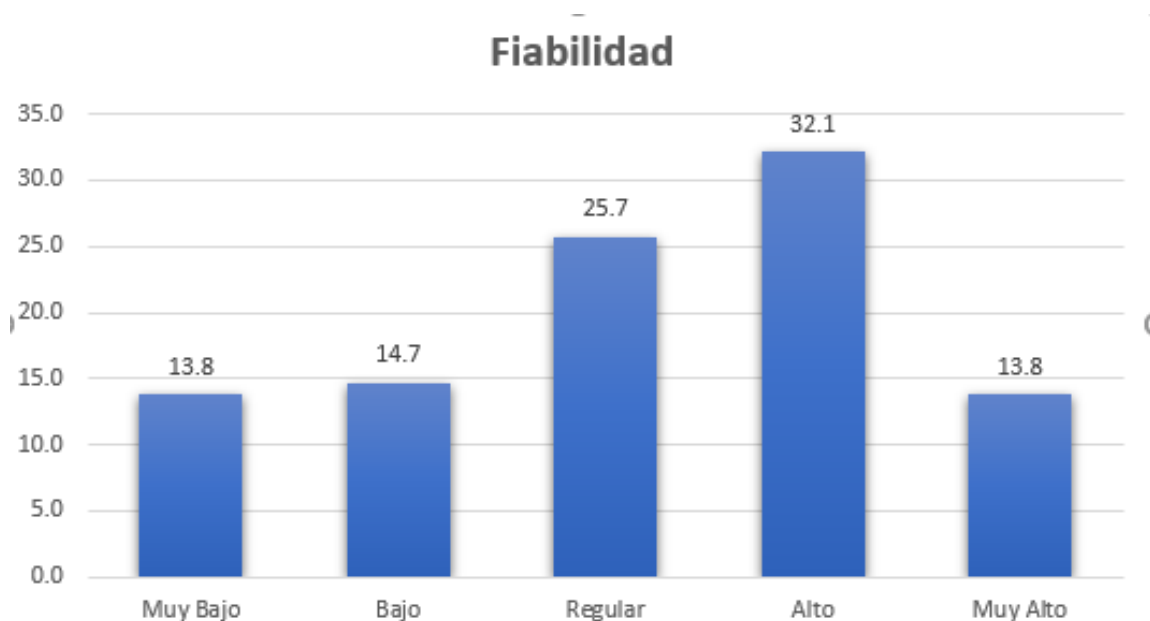
*Fiabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Muy Bajo</b>	15	13.8	13.8
<b>Bajo</b>	16	14.7	14.7
<b>Regular</b>	28	25.7	25.7
<b>Alto</b>	35	32.1	32.1
<b>Muy Alto</b>	15	13.8	13.8
<b>Total</b>	109	100.0	100.0

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4.**

*Fiabilidad*



**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 4 y figura N°4, se muestra que el 13.8% de mis encuestados afirman que el nivel de fiabilidad que otorga la Municipalidad de Talavera es muy bajo; así mismo, el 14.7% refieren que la fiabilidad brindada es baja, y el 23.7% afirman que es regular; del mismo modo, el 32.1% expresa que la fiabilidad es alta; y por último, el 13.8% de mis encuestados, manifiestan que la fiabilidad que se brindada es muy alta.

**Tabla 5.**

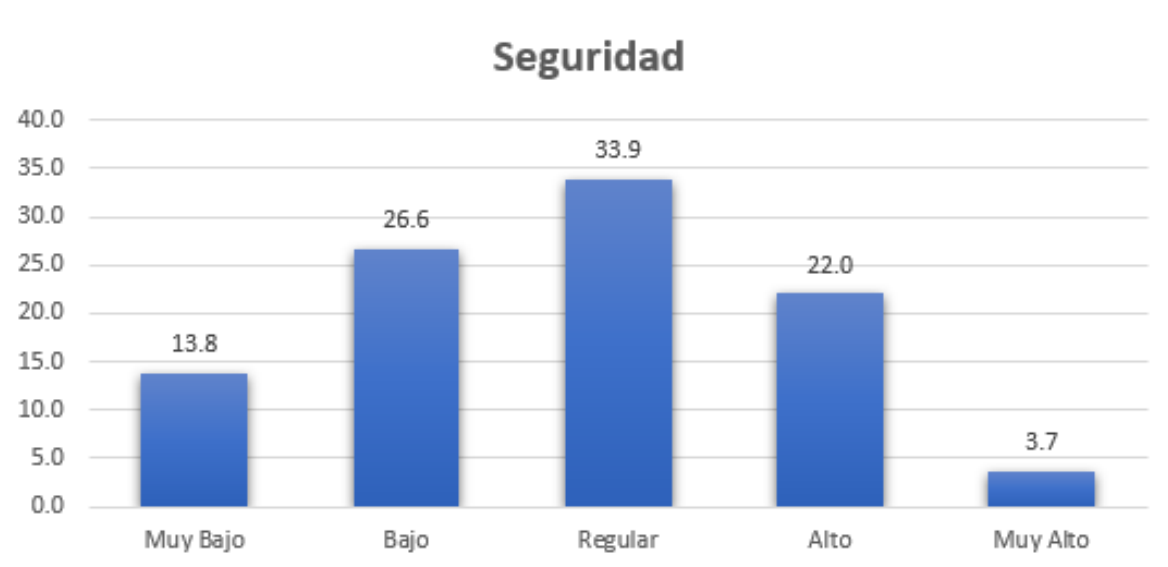
*Seguridad*

<b>Seguridad</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>Muy Bajo</b>	15	13.8	13.8
<b>Bajo</b>	29	26.6	40.4
<b>Regular</b>	37	33.9	74.3
<b>Alto</b>	24	22.0	96.3
<b>Muy Alto</b>	4	3.7	100.0
<b>Total</b>	109	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 5.**

*Nivel de Seguridad*



**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 5 y figura N°5, se muestra que el 13.8% de mis encuestados afirman que el nivel de seguridad que otorga la Municipalidad de Talavera es muy bajo; así mismo, el 26.6% refieren que la seguridad brindada es baja, y el 33.9% afirman que es regular; del mismo modo, el 22.0% expresa que la seguridad es alta; y por último, el 3.7% de mis encuestados, manifiestan que la seguridad brindada es muy alta.

**Tabla 6.**

*Capacidad de Respuesta*

—

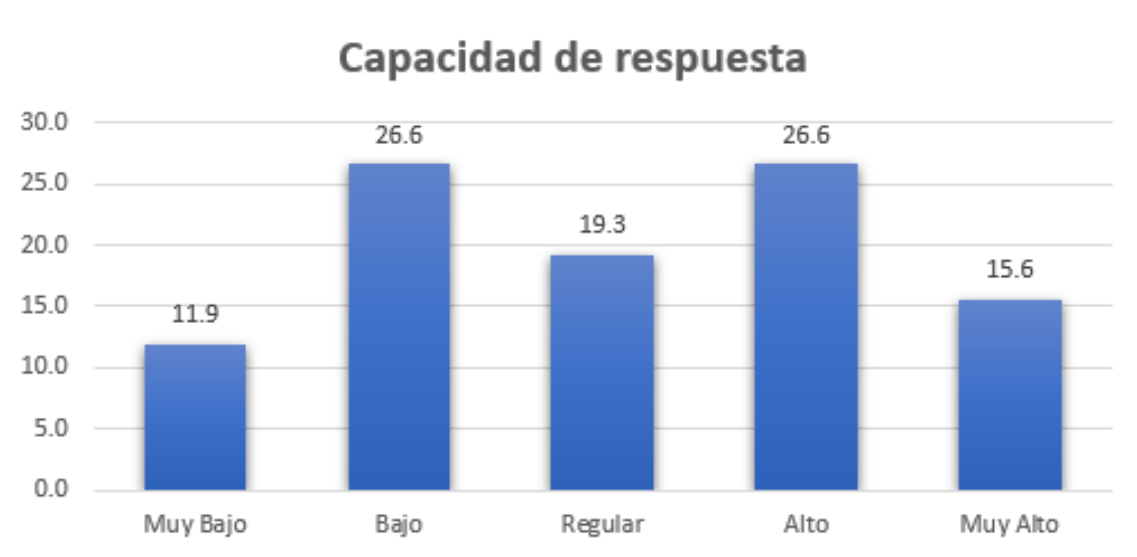
<b>Capacidad de respuesta</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
<b>Muy Bajo</b>	13	11.9	11.9
<b>Bajo</b>	29	26.6	26.6
<b>Regular</b>	21	19.3	19.3
<b>Alto</b>	29	26.6	26.6
<b>Muy Alto</b>	17	15.6	15.6
<b>Total</b>	109	100.0	100.0

—

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 6.**

*Capacidad de Respuesta*



**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 6 y figura N°6, se muestra que el 11.9% de mis encuestados afirman que la capacidad de respuesta es muy baja; así mismo, el 26.6% refieren que la capacidad de respuesta es baja, y el 19.3% afirman que es regular; del mismo modo, el 26.6% expresa que la capacidad de respuesta es alta; y por último, el 15.6% de mis encuestados, manifiestan que la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Talavera es muy alta.

**Tabla 7.**

*Elementos Tangibles*

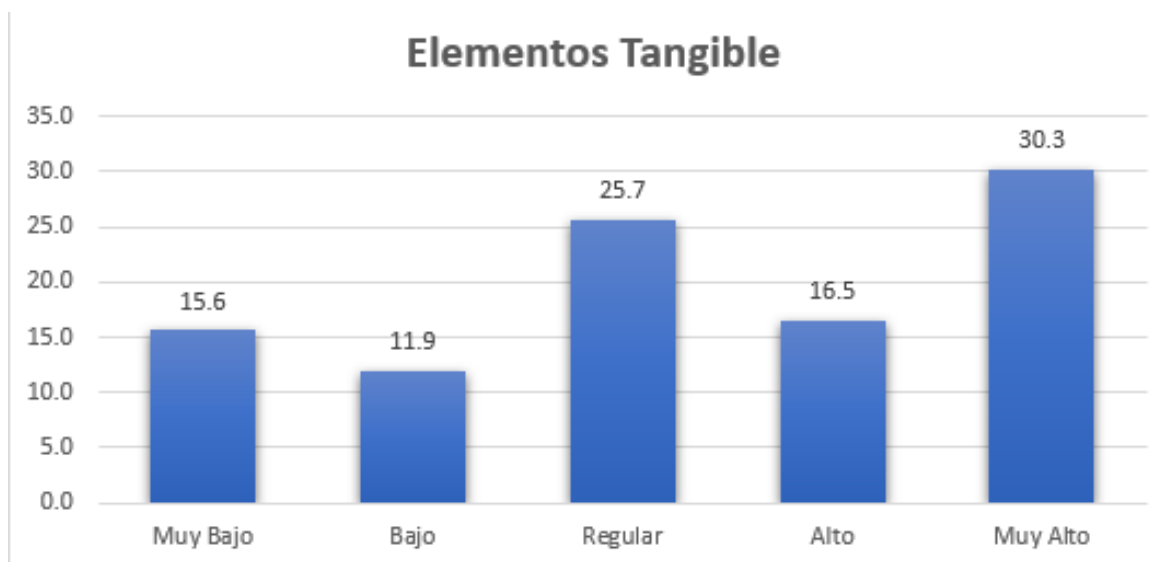
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
<b>Muy Bajo</b>	17	15.6	15.6
<b>Bajo</b>	13	11.9	11.9
<b>Regular</b>	28	25.7	25.7
<b>Alto</b>	18	16.5	16.5
<b>Muy Alto</b>	33	30.3	30.3
<b>Total</b>	109	100.0	100.0

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 7.**

*Elementos Tangibles*



**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 7 y figura N°7, se muestra que el 15.6% de mis encuestados afirman que los elementos tangibles son muy bajos; así mismo, el 11.9% refieren que los elementos tangibles son bajos, y el 25.7% afirman que es regular; del mismo modo, el 16.5% expresa que los elementos tangibles son altos; y por último, el 30.3% de mis encuestados, manifiestan que los elementos tangibles de la Municipalidad de Talavera son muy altos.

- **Pruebas de Normalidad**

**Tabla 8.**

*Pruebas de Normalidad*

	<b>Kolmogorov-Smirnova</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión Intercultural</b>	,175	109	,000
<b>Calidad de Servicios Municipales</b>	,161	109	,000

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

De acuerdo a la prueba de normalidad según Kolmogorov-Smirnov, se puede afirmar que los datos respecto Gestión Intercultural de la muestra de 109 trabajadores de la Municipalidad de Talavera, no se distribuyen de forma normal. Según la prueba el valor de Sig =0.000 menor a 0.05; por lo que, se infiere que los datos no tienen una distribuyen normal. Asimismo, los datos respecto a la calidad de servicios municipales no se distribuyen de forma normal. debido a que el resultado de Sig. = 0.00 es menor a 0.05. Teniendo en cuenta los resultados de los test de normalidad de nuestras dos variables, se decide utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico RHO-Spearman.

- **Correlaciones**

**Tabla 9.**

*Correlación entre la dimensión Gestión Intercultural y la variable Calidad de Servicios Municipales*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Calidad de Servicios Municipales</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coefficiente de correlación	1.000	,724**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Calidad de Servicios Municipales	Coefficiente de correlación	,724**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 09, se muestra la relación entre Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales, de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que es 0.724, indica que existe una relación muy alta entre las dos variables. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la calidad de servicios municipales. La Significancia bilateral es 0.000 menor a 0.05; por lo que. se infiere que estadísticamente la relación es significativa con un nivel de significancia al 99%.

**Tabla 10.**

*Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Empatía*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Empatía</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coeficiente de correlación	1.000	,508**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Empatía	Coeficiente de correlación	,508**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 10, se muestra la relación entre Gestión intercultural y la empatía, según el coeficiente Rho de Spearman que es 0.508, lo que indica una existencia de una relación moderada. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión incrementa la empatía en la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. La Significancia bilateral es  $0.000 \leq 0.05$ , por lo se infiere que estadísticamente la relación es significativa a un nivel de significancia al 99%.

**Tabla 11.***Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Fiabilidad*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Fiabilidad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coeficiente de correlación	1.000	,440**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,440**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

La tabla 11, se muestra la relación entre Gestión intercultural y la fiabilidad, en base al coeficiente Rho de Spearman que es 0.440, lo que indica una existencia de una correlación baja. Además, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la fiabilidad en la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. La Significancia bilateral es  $0.000 \leq 0.05$ , debido a eso se puede inferir que estadísticamente la relación es significativa a un nivel de significancia al 99%.

**Tabla 12.***Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Seguridad*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Seguridad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coefficiente de correlación	1.000	,596**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,596**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia**Interpretación:**

La tabla 12, se muestra la relación entre Gestión intercultural y la seguridad, según el coeficiente Rho de Spearman que es 0.569, lo que indica una existencia de una relación moderada. Esta relación es directa; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la seguridad en la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. La Significancia bilateral es 0.000 menor a 0.05, se infiere que estadísticamente la relación es significativa a un nivel de significancia al 99%.

**Tabla 13.**

*Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Capacidad de Respuesta*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coeficiente de correlación	1.000	,620**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,620**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 13, se muestra la relación entre Gestión intercultural y capacidad de respuesta, de acuerdo con el coeficiente Rho de Spearman que es 0.620, indica que existe una relación alta. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la capacidad de respuesta de la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. La Significancia bilateral es 0.000 menor a 0.05, por lo se infiere que estadísticamente la relación es significativa a un nivel de significancia al 99%.

**Tabla 14.**

*Correlación entre la Variable Gestión Intercultural y la dimensión Elementos Tangibles*

			<b>Gestión Intercultural</b>	<b>Elementos Tangible</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Intercultural	Coeficiente de correlación	1.000	,569 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Elementos Tangible	Coeficiente de correlación	,569 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 14, se muestra la relación entre Gestión intercultural y elementos intangibles, en base al coeficiente Rho de Spearman que es 0.569, indica que existe una relación moderada. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural aumenta los elementos intangibles en la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. La Significancia bilateral es 0.000 menor a 0.05, se infiere que estadísticamente la relación es significativa a un nivel de significancia al 99%.



## V. DISCUSIÓN

Las investigaciones realizadas por Del Rosario “Cultura organizacional y gestión intercultural. Análisis de caso” presenta un diseño no experimental, de corte transversal y de tipo descriptiva, el cual concluye que cada organización tiene su propia cultura organizacional; Cachique “La gestión intercultural y la revitalización lingüística en las Instituciones Educativas Bilingües de la provincia de Lamas, 2019” presenta un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptiva correlacional, en el cual se concluye que se encuentran implementando cabalmente el material educativo para que los niños escriban y lean en el idioma kichwa que la DRE, la UGEL y el Ministerio de educación se encuentran trabajando; así mismo Ccallocca & Chipa “Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidad de servicios municipales en el distrito de Chivay, provincia de Caylloma, región Arequipa, 2019” presentan un diseño de investigación observacional, transversal no experimental, analítica, prospectiva y cuantitativa, en el cual se concluye que la relación entre las variables gestión municipal y la calidad de los servicios, con una fuerza de asociación de intensidad media, al compararlos con el presente estudio cuyo diseño de investigación cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional el cual concluye que existe una relación alta entre las dos variables Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales; por lo que el presente estudio al ser comparado con los estudios realizados con Del Rosario y Cachique cuentan con el mismo diseño de investigación pero difieren en las conclusiones, por otro lado al ser comparado con en el estudio realizado por Ccallocca & Chipa estos muestran el mismo diseño de investigación y conclusiones similares.

La investigación realizada por Cruz ““Propuesta de Modelo de Gestión Intercultural para optimizar la Atención Integral BFC de los Centro de Salud I-3 de la Provincia de Condorcanqui Amazonas 2016” el software utilizado es el SPSS, en el estudio se concluyó en que la primera variable, la cual está conformada por la dimensión: la política de interculturalidad en salud; se ha podido determinar que los E.S. I-3 de la provincia de Condorcanqui indicó un 58.3% en una primera etapa y el 41.7% en proceso, es así que al compararlo con el presente estudio cuyo software utilizado viene a ser el SPSS para poder analizar los datos. Se concluye que se evidencia una relación muy alta entre la Gestión Intercultural y Servicios Municipales, por lo

cual ambos estudios presentan el mismo software para procesar los datos, pero difieren en las conclusiones alcanzadas.

En la investigación presentada, se observó que la relación existente entre la variable Gestión Intercultural y la dimensión Empatía según el coeficiente Rho de Spearman es de 0.508, es decir existe una relación moderada, así mismo en la actualidad no existes estudios relacionados con la dimensión Empatía, por lo cual el presente estudio servirá de antecedente a futuras investigaciones.

El estudio realizado por Torres & Vásquez “Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis” tiene un diseño de investigación descriptiva y no experimental transversal, el modelo de evaluación utilizado viene a ser el Service Quality (SERVQUAL) por lo cual concluye que la perspectiva más utilizada en este tipo de evaluaciones es la percepción del cliente, para lo cual se hizo el uso de modelos multidimensionales, basándose en indicadores externos, los cuales vienen a ser la atención al usuario, fiabilidad, la tangibilidad, capacidad de respuesta y la seguridad que te pueda transmitir el servidor. Es así que al compararlo con el presente estudio cuyo diseño es investigación cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, del mismo modo el estudio hizo uso del instrumento de medición mediante una encuesta con escala de Likert en el cual concluye que las dimensiones con las que se trabajó, las cuales son: capacidad de respuesta, elementos tangibles empatía, fiabilidad y seguridad, son significativos para el estudio realizado; por lo cual ambos estudios presentan diseño de investigación similar, así mismo consideran que las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son significativos para el estudio, pero ambos difieren en el método de recolección de datos utilizados.

Segùn la investigación de Maxi (2020), su tesis titulada, “*Control Interno y Calidad del Servicio en la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, año 2018*”. La investigación tuvo como fin establecer la correspondencia que hay entre y calidad de servicio en la Sub Gerencia de Abastecimientos de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, año 2018 y el control interno. Los resultados de la investigación se sustentaron en la encuesta y se elaboró también sistematizaciones de la influencia que provoca el control interno en la calidad de servicio brindado en la Municipalidad, lo cual demostró de

forma estadística que sí existió la correlación entre las variables. La presente investigación que se trabajó, concluyó que hay una relación entre Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman que es 0.724, ello demuestra la existencia de una relación alta entre ambas variables. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural aumenta la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. A partir de ello inferimos que, la investigación de Maxi y la presente investigación ejecutado tiene similitud alguna.

Rivera & Santiago (2017), realizaron la investigación, “Gestión cultural comunitaria: espejismo de resistencia cultural en Puerto Rico”. El objetivo de dicha investigación se basa en determinar si las intervenciones políticas, culturales y lingüísticas, han atravesado la realidad e historia de Puerto Rico, por ello la necesidad de observar la preservación del patrimonio identitario desde un enfoque individual y colectivo. Asimismo, toma a la educación comunitaria, la mejor herramienta para concientizar, y mantener viva una tradición y garantizar su trascendencia, motivando incluso el intercambio cultural en las diferentes comunidades, haciendo el uso de las bellas artes como herramienta. El trabajo demostró que se ha permitido afianzar en el público los vínculos que aportan al desarrollo de la identidad, la autoestima y la creatividad, permitiéndoles producir una mayor contribución al impulso sociocultural. Dicha Investigación concuerda con el estudio que se realizó en este presente trabajo, pues hemos ido identificando los problemas de interculturalización para luego ir categorizándolo para así incrementar positivamente su mejora. Asimismo, el trabajo ejecutado concluye que hay una relación positiva entre Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman que es 0.724 lo cual asemeja a los resultados obtenidos de la investigación realizado por los autores Rivera & Santiago.

La investigación realizada por Del Rosario (2020), que tuvo como objetivo buscar la relevancia de la información secundaria para lograr una correcta comprensión de las temáticas: cultura, cultura organizacional y gestión intercultural. Se realizó un análisis de caso a modo de plasmar en la realidad el desarrollo teórico. Para esto último se realizan entrevistas en profundidad a una organización de Mendoza, Grupo LTN. La metodología utilizada no concuerda con la presente investigación,

ya que se realizan entrevistas, el cual es un cuestionario para profundizar aspectos teóricos. Por otro lado, la conclusión del trabajo es que cada organización es diferente y cada una tiene su propia cultura organizacional. Que para incrementar la organización cultural se debe realizar una interacción entre un grupo de personas, mediante el establecimiento de normas, compartiendo valores y otros símbolos; es por ello que, la gestión intercultural es un medio para generar coordinación en las interacciones que se dan y que se establecen entre personas de diferentes culturas, con el fin de que estas se realicen de manera eficaz y eficiente. En similitud a nuestra investigación, la gestión intercultural genera un beneficio positivo a los servicios municipales. Y podemos afirmar que promover la gestión intercultural incrementa la calidad de servicios del distrito de Talavera, Andahuaylas, 2021.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el objetivo general propuesto “Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021” Se muestra que la relación entre Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman que es 0.724, indica que existe una relación alta entre las dos variables. Así mismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la calidad de servicios municipales en el Distrito de Talavera. Asimismo, la relación es significativa.
2. De acuerdo con el objetivo específico propuesto “Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.” Se muestra que la relación Gestión intercultural y la fiabilidad Municipal, de acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman que es 0.508 lo que indica una existencia de una relación moderada. Asimismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la empatía en la calidad de servicios municipales en el distrito de Talavera. Asimismo, la relación es significativa
3. De acuerdo con el objetivo específico de “Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.” Se muestra que la relación Gestión intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad, en base al coeficiente Rho de Spearman que es 0.440, que indica una existencia de una correlación baja. Además, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la fiabilidad en la calidad de servicios municipales en el distrito de Talavera. Asimismo, la relación es significativa.
4. De acuerdo con el objetivo específico propuesto “Existe una relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.” Se muestra que la relación Gestión intercultural y la seguridad en la Municipalidad, según el coeficiente Rho de Spearman que es 0.569, lo que indica una existencia de una relación moderada. Esta relación es directa; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la seguridad en la calidad de servicios municipales en el distrito de Talavera. Asimismo, es significativa.

5. De acuerdo con el objetivo específico propuesto “Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.” Se muestra la relación entre la Gestión intercultural y la capacidad de respuesta municipal, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman que es 0.620, indica que existe una relación alta. Asimismo, esta relación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural incrementa la capacidad de respuesta de la calidad de servicios municipales en el distrito de Talavera. Asimismo, es significativa.
6. De acuerdo con el objetivo específico propuesto “Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.” Se muestra la relación entre la gestión intercultural y los elementos tangibles, en base al coeficiente de Rho de Spearman que es 0.569, indica que existe una relación moderada. Asimismo, esta correlación es positiva; es decir, un incremento de la gestión intercultural aumenta los elementos intangibles en la calidad de servicios municipales en el distrito de Talavera. Asimismo, es significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. La municipalidad del distrito de Talavera debe continuar con los mecanismos que actualmente le permiten el buen funcionamiento y la aprobación del cliente mediante la mejora constante en la calidad de servicios para así mejorar el proceso de interculturalidad, ya que se ambos se relacionan directamente, se recomienda mecanismos tal y como lo son los cuadernos de sugerencia, la constante capacitación de los trabajadores en la municipalidad y asimismo el ejercicio de valores como la empatía y la tolerancia.
2. En cuanto a la relación de la gestión intercultural y la empatía en la municipalidad distrital de Talavera, el resultado es moderado, por lo tanto se debe implementar nuevos mecanismos respecto a la gestión cultural, ya que una mejora en ello traerá una mejora en cuanto a la empatía, por ello mismo se recomienda implementar medidas necesarias que garanticen la buena gestión como el compromiso para conocer a los clientes, capacitar a los trabajadores para que ejerzan valores como la solidaridad y la empatía, y que la municipalidad se mantenga al día con todos los sucesos que corresponden a su actividad.
3. En cuanto a la relación de la gestión intercultural y la fiabilidad en la municipalidad distrital de Talavera, el resultado es bajo, por lo tanto se debe implementar nuevos mecanismos respecto a la gestión cultural, ya que una mejora en ello traerá una mejora en cuanto a la fiabilidad, por ello mismo se recomienda implementar medidas necesarias que garanticen la buena gestión como el compromiso sincero con los clientes, el interés para solucionar sus problemas, gestionar los reclamos, para luego analizar y eliminarlos.
4. En cuanto a la relación de la gestión intercultural y la seguridad, como resultado se tuvo un nivel moderado, por lo que se recomienda la implementación y capacitación en los agentes de seguridad y la actualización con las nuevas tecnologías para así proporcionar un ambiente seguro.
5. En cuanto a la relación de gestión intercultural y la capacidad de respuesta, se obtuvo como resultado una relación alta, por ello se recomienda que

mantengan sus mecanismos y busquen siempre la innovación para no bajar en cuanto al nivel de respuesta, podrían implementar por ejemplo elaborar preguntas para así corresponder los deseos de los clientes y capacitar a los empleados para que puedan atenderlos correctamente.

6. En cuanto a la relación de gestión intercultural y los elementos intangibles en la municipalidad de Talavera se obtuvo como resultado que guarda una nivel de relación moderada, por ello se recomienda categorizar adecuadamente los recursos humanos, a los clientes, a los equipos de trabajo, en síntesis, tener una estructura que permita la buena funcionalidad de la municipalidad de Talavera.



## REFERENCIAS

- Araoz, F. S. (2017). *Inclusión Social: Un Propósito Nacional para Colombia*. Universidad Central.
- Cachique, A. C. (2019). *La gestión intercultural y la revitalización lingüística en las Instituciones Educativas Bilingües de la provincia de Lamas, 2019*. Universidad César Vallejo.
- Ccallocca, C. A. I., & Chipa, C. J. (2019). *Valoración Ciudadana Sobre Gestión Municipal Andina y Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Chivay, Provincia de Caylloma, Región Arequipa, 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Croitoru, G., Badea, L., & Popa, G. (2011). INTERCULTURALITY IMPACT ON PERFORMANCE MANAGEMENT. *Revista Economica*, 3(3), 27–31. [http://economice.ulbsibiu.ro/revista.economica/archive/RE\\_3-56-2011.pdf#page=114](http://economice.ulbsibiu.ro/revista.economica/archive/RE_3-56-2011.pdf#page=114)
- Cruz, V. N. L. (2017). *Propuesta de Modelo de Gestión Intercultural para mejorar la Atención Integral BFC de los Centro de Salud I-3 de la Provincia de Condorcanqui Amazonas 2016*. Universidad Cesar VALLEJO.
- Del Rosario, B. M. A. (2020). *CULTURA ORGANIZACIONAL Y María Adela del Rosario Bertona*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Marco Conceptual y Normativo del Enque Intercultural*.
- Folz, D. H. (2004). Service Quality and Benchmarking the Performance of Municipal Services. In *Public Administration Review* (Vol. 64, Issue 2, pp. 209–220). John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00362.x>
- Hernández, J. J. L., & Pérez, C. B. (2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales : Un Análisis de la Percepción Ciudadana*. 8(3), 1–18.
- Hernández, S. R., & Torres, M. C. P. (2018). *Metodología de la Investigación : Las Rutas Cuantitativas, Cualitativa y Mixta* (McGRAW-HILL (ed.); I).
- Jacob, N. (2012, June). *Intercultural Management*.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=s5jpNjc8QygC&oi=fnd&pg=PP10&dq=management+intercultural&ots=ZuJzIKwpjP&sig=LaZ8lp7ACN8duxYh-9d2DtH8rPQ#v=onepage&q=management intercultural&f=false>

Maxi, L. M. (2020). *Control Interno y Calidad del Servicio en la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, año 2018*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. (2016). *Gestión Pública e Interculturalidad*.

Ministerio de Cultura. (2015). *Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural* (Vol. 36).

Ministerio de Cultura. (2016). *Buenas Prácticas Interculturales en la Gestión Pública*. 1, 1–130.

Ministerio de Cultura. (2018). *Buenas Prácticas Interculturales en Gestión Pública*.

Ministerio de Cultura. (2021). *El Enfoque Intercultural en la Gestión Pública*. 19. [file:///C:/Users/USUARIO/Pictures/EnfoqueInterculturalEnLaGestiónPública\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Pictures/EnfoqueInterculturalEnLaGestiónPública(1).pdf)

Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation. *International Business Research*, 3(4). <https://www.academia.edu/Jobs>

Palella, S. S., & Martins, P. F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (FEDUPEL (ed.); 3rd ed.).

<https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma Técnica para la Calidad de Servicios*. 6-undefined.

Rivera, M. A., & Santiago, D. A. S. (2017). *Gestión Cultural en Puerto Rico Gestión Cultural Comunitaria: Espejismo de Resistencia Cultural en Puerto Rico*.

Torres, H. (n.d.). *Políticas públicas, interculturalidad y conflictos socioambientales*.

*Una aproximación.*

Torres, S. M., & Vásquez, S. C. L. sa. (2015). *MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: CARACTERIZACIÓN Y ANÁLISIS* Maritza Torres Samuel\* Carmen Luisa Vásquez Stanescu\*\*. 1–20.

Villanueva, R. L. (2021). *Las Afectaciones al Derecho a la Privacidad e Imagen de la Persona en Redes Sociales y los Medios de Prevención en México*. Servir.

## ANEXOS

### Anexo 1

Tabla 15

*Matriz de Operacionalización*

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
"Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021"					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Variable 1 <b>Gestión Intercultural</b>	La gestión interculturalidad se entiende y se manifiesta como una práctica de respeto y valoración de nuestras diferencias, donde los individuos pueden ejercer una ciudadanía porque se reconocen y respetan sus derechos tanto individuales como colectivos manteniendo diferencias culturales. Es deber del Estado tomar decisiones a fin incorporar la interculturalidad en todas sus políticas, programas y servicios públicos (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).	La Variable Gestión Intercultural está definida por las siguientes 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 pueblo afroperuano. Asimismo, en cuanto a la primera dimensión se mide por medio de los indicadores: políticas públicas, planes, programas e instituciones. Para la segunda dimensión, por medio de los indicadores: promoción y gestión de información y conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro	Capacidad de gestión intercultural del Estado peruano.	-Políticas públicas -Planes -Programas -Instituciones	Likert: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) No sabe (4) De acuerdo (5) Totalmente en acuerdo
			Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.	-Promoción y gestión de información. -Conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro país. -Promoción y difusión del uso de lenguas indígenas.	
			Eliminación de la discriminación étnico-racial.	-Derecho a la igualdad. - Discriminación. -Prevención del racismo.	

		país, y la promoción y difusión del uso de lenguas indígenas. Para la tercera variable se tomará los indicadores: Derecho a la igualdad, no discriminación y la prevención del racismo. Por último, la cuarta variable será medida por los indicadores: Implementación de políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico.	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 2 <b>Calidad de Servicios Municipales</b>	Es la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua de servicios brindados, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. (S. M. Torres & Vásquez, 2015)	La variable Calidad de Servicios Municipales está definida por las siguientes dimensiones: Empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. Así mismo, en cuanto el primer indicador, este se mide por medio de los indicadores: Interés y nivel de atención individualizada; para la segunda dimensión, los indicadores son: Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso; para la tercera dimensión se medirá con los indicadores: credibilidad y confianza; la cuarta dimensión será medida por el indicador: rapidez del servicio; por último, la quinta dimensión será medida por los indicadores: infraestructura e implementación.	Empatía	-Interés y nivel de atención individualizada	
			Fiabilidad	-Servicio prometido de forma fiable y cuidadoso.	
			Seguridad	-Credibilidad y Confianza	
			Capacidad de respuesta	-Rapidez del servicio	
			Elementos tangibles	-Infraestructura e Implementación	

**Fuente:** Elaboración Propia

## ANEXO 2.

**Tabla 16**

*Matriz de Consistencia*

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
"Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PG: ¿Existe relación entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021?	<b>Objetivo general:</b> OG: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021.	<b>Hipótesis general:</b> HG: Existe positiva y significativa entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021.	<b>Variable 1:</b>  Gestión Intercultural	D1. Fortalecer la Capacidad de gestión intercultural del Estado peruano.	Políticas públicas Planes Programas Instituciones	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva  <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental  <b>Alcance de la Investigación:</b> Correlacional  <b>Población y Muestra:</b> Trabajadores de la municipalidad Distrital de Talavera  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>		D2. Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.	Promoción y gestión de información y conocimiento sobre la diversidad cultural en nuestro país. Promoción y difusión del uso de lenguas indígenas.	
PE1: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021?	OE1: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	HE1: Existe una relación entre la Gestión Intercultural y la empatía en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.		D3. Eliminación de la discriminación étnico-racial.	Derecho a la igualdad. No discriminación. Prevención del racismo.	
				D4. 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.	

PE2: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021?	OE2: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	HE2: Existe una relación entre la Gestión Intercultural y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	<b>Variable 2:</b>  Calidad de Servicios Municipales	D1. Empatía	Interés y nivel de atención individualizada
PE3: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021?	OE3: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	HE3: Existe una relación entre la Gestión Intercultural y la seguridad en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.		D2. Fiabilidad	Servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
PE4: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021?	OE4: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	HE4: Existe una relación entre la Gestión Intercultural y la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.		D3. Seguridad	Credibilidad y Confianza
PE5: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Intercultural y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021?	OE5: Determinar la relación entre la Gestión Intercultural y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.	HE5: Existe una relación entre la Gestión Intercultural y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Talavera, Andahuaylas 2021.		D4. Capacidad de respuesta	Rapidez del servicio
				D5. Elementos tangibles	Infraestructura e Implementación

**Fuente:** Elaboración Propia

### Anexo 3

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN INTERCULTURAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	<b>Dimensión 1: Fortalecer la Capacidad de gestión intercultural del Estado peruano</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Ordenanzas Municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración positiva de los grupos étnico-culturales)	x		x		x		
3	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Directivas que promuevan el acceso a los servicios respetando las diversidades culturales (creencias, valores, practicas, historia y lengua)	x		x		x		
4	En los documentos de gestión (ROF y MOF) sus funciones están reguladas y definidas con enfoque intercultural.	x		x		x		
5	Recibió capacitación sobre diversidad cultural y/o gestión intercultural.	x		x		x		
	<b>Dimensión 2: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve espacios de reconocimiento, conservación y promoción de los saberes ancestrales, creencias y costumbres de típicas del distrito.	x		x		x		
7	Existe en la Municipalidad personal que maneje la lengua originaria del distrito y presta su colaboración cuando es necesario	x		x		x		
8	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve la impresión de material informativo también la lengua originaria del distrito.	x		x		x		
	<b>Dimensión 3: Eliminación de la discriminación étnico-racial.</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta Ordenanza municipal que sancione actos de discriminación étnico-racial (Ordenanza antidiscriminación)	x		x		x		



10	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta mecanismos para las denuncias de actos de discriminación étnico-racial	X		X		x	
11	La Municipalidad Distrital de Talavera organiza eventos de capacitación y sensibilización sobre la eliminación de la discriminación étnico-racial.	X		X		X	
12	<b>D4: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano.</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
13	La Municipalidad de Talavera implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		x		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Meliza Aguirre Cahuana **DNI:** 42904771

**Especialidad del validador:** Magister en Gobierno y Administración Pública

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**28 de Junio del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía</b>							
1	La Municipalidad Distrital de Talavera presta interés de brindar un buen servicio a los servidores.	X		x		X		
2	La Municipalidad Distrital de Talavera. presta una atención individualizada, es decir se comunica directamente con la persona, buscando satisfacer sus necesidades.	X		x		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
3	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio prometido de forma fiable y metódico.	x		x		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
4	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio que genera credibilidad y confianza al público.	x		x		X		
5	La Municipalidad Distrital de Talavera genera confianza en los servidores.	x		x		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>							
6	La Municipalidad Distrital de Talavera opta por un sistema poco burocrático que permite dar respuesta inmediata a las exigencias de sus servidores.	X		x		X		
	<b>D5: Elementos tangibles</b>							
7	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con una adecuada infraestructura e implementación de equipos	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [ ]

**No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Meliza Aguirre Cahuana

**DNI:** 42904771

**Especialidad del validador:** Magister en Gobierno Administración Pública

**28 de Junio de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN INTERCULTURAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	<b>Dimensión 1: Fortalecer la Capacidad de gestión intercultural del Estado peruano</b>							
2	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Ordenanzas Municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración positiva de los grupos étnico-culturales)	X		X		X		
3	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Directivas que promuevan el acceso a los servicios respetando las diversidades culturales (creencias, valores, practicas, historia y lengua)	X		X		X		
4	En los documentos de gestión (ROF y MOF) sus funciones están reguladas y definidas con enfoque intercultural.	X		X		X		
5	Recibió capacitación sobre diversidad cultural y/o gestión intercultural.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve espacios de reconocimiento, conservación y promoción de los saberes ancestrales, creencias y costumbres de típicas del distrito.	X		X		X		
7	Existe en la Municipalidad personal que maneje la lengua originaria del distrito y presta su colaboración cuando es necesario	X		X		X		
8	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve la impresión de material informativo también la lengua originaria del distrito.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Eliminación de la discriminación étnico-racial.</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
9	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta Ordenanza municipal que sancione actos de discriminación étnico-racial (Ordenanza antidiscriminación)	X		X		X		

10	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta mecanismos para las denuncias de actos de discriminación étnico-racial	X		X		X		
11	La Municipalidad Distrital de Talavera organiza eventos de capacitación y sensibilización sobre la eliminación de la discriminación étnico-racial.	X		X		X		
12	<b>D4: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano.</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	La Municipalidad de Talavera implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Prisca Korina Leguía Caballero

**DNI:** 46046431

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión Pública

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**28 de Junio del 2021**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía</b>							
1	La Municipalidad Distrital de Talavera presta interés de brindar un buen servicio a los servidores.	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Talavera. presta una atención individualizada, es decir se comunica directamente con la persona, buscando satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>							
3	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio prometido de forma fiable y metódico.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>							
4	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio que genera credibilidad y confianza al público.	X		X		X		
5	La Municipalidad Distrital de Talavera genera confianza en los servidores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>							
6	La Municipalidad Distrital de Talavera opta por un sistema poco burocrático que permite dar respuesta inmediata a las exigencias de sus servidores.	X		X		X		
	<b>D5: Elementos tangibles</b>							
7	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con una adecuada infraestructura e implementación de equipos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: .Prisca Korina Leguia Caballero

**DNI:** 46046431

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión Pública

28 de Junio de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN INTERCULTURAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	<b>Dimensión 1: Fortalecer la Capacidad de gestión intercultural del Estado peruano</b>	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Ordenanzas Municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración positiva de los grupos étnico-culturales)	X		X		X		
3	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Directivas que promuevan el acceso a los servicios respetando las diversidades culturales (creencias, valores, practicas, historia y lengua)	X		X		X		
4	En los documentos de gestión (ROF y MOF) sus funciones están reguladas y definidas con enfoque intercultural.	X		X		X		
	Recibió capacitación sobre diversidad cultural y/o gestión intercultural.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Reconocimiento positivo de la diversidad cultural y lingüística.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve espacios de reconocimiento, conservación y promoción de los saberes ancestrales, creencias y costumbres de típicas del distrito.	X		X		X		
10	Existe en la Municipalidad personal que maneje la lengua originaria del distrito y presta su colaboración cuando es necesario	X		X		X		
11	La Municipalidad Distrital de Talavera promueve la impresión de material informativo también la lengua originaria del distrito.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Eliminación de la discriminación étnico-racial.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta Ordenanza municipal que sancione actos de discriminación étnico-racial (Ordenanza antidiscriminación)	X		X		X		
18	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta mecanismos para las denuncias de actos de discriminación étnico-racial	X		X		X		

19	La Municipalidad Distrital de Talavera organiza eventos de capacitación y sensibilización sobre la eliminación de la discriminación étnico-racial.	X		X		X		
20	<b>D4: Inclusión social de los pueblos indígenas u originarios y el pueblo afroperuano.</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La Municipalidad de Talavera implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Giovanni Vargas Palomino

**DNI:** 23963038

**Especialidad del validador:** Especialista en Metodología de la Investigación y Estadística

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de Junio del 2021

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Empatía</b>							
1	La Municipalidad Distrital de Talavera presta interés de brindar un buen servicio a los servidores.	X		X		X		
2	La Municipalidad Distrital de Talavera. presta una atención individualizada, es decir se comunica directamente con la persona, buscando satisfacer sus necesidades.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio prometido de forma fiable y metódico.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio que genera credibilidad y confianza al público.	X		X		X		
5	La Municipalidad Distrital de Talavera genera confianza en los servidores.	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La Municipalidad Distrital de Talavera opta por un sistema poco burocrático que permite dar respuesta inmediata a las exigencias de sus servidores.	X		X		X		
	<b>D5: Elementos tangibles</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con una adecuada infraestructura e implementación de equipos	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Giovanni Vargas Palomino

**DNI:** 23963038

**Especialidad del validador:** Especialista en Metodología de la Investigación y Estadística

**28 de Junio de 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 .....  
**Firma del Experto Informante.**



## Anexo 4

# CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

Estimado Trabajador(a): El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información sobre su opinión respecto a la **GESTIÓN INTERCULTURAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN EL DISTRITO DE TALAVERA, ANDAHUAYLAS 2021**, como producto de su experiencia en la Institución. La información es confidencial y reservada, por lo que solicito que responda con la mayor sinceridad y veracidad posible. No existen respuestas correctas o incorrectas.

La forma de responder es seleccionando la alternativa que usted considere, de acuerdo al siguiente enunciado:

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



# CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

\*Obligatorio

## I. ASPECTOS GENERALES

1. Género: \*

- Femenino
- Masculino
- Prefiero no decirlo

2. Edad: \*

Tu respuesta

---

3. Lengua materna: \*

Tu respuesta

---



4. Grado de instrucción: \*

- Primaria
- Secundaria
- Superior técnico
- Superior Universitario

Ud. de autoidentifica \*

- Mestizo
- Quechua
- Blanco
- Moreno
- Otro: \_\_\_\_\_

Atrás

Siguiente

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



# CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

\*Obligatorio

## II. Variable 1: Enfoque intercultural de la Gestión Pública

1. La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Ordenanzas Municipales que promuevan las relaciones interculturales (reconocimiento y valoración positiva de los grupos étnicos-culturales) \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Directivas que promuevan el acceso a los servicios respetando las diversidades culturales (creencias, valores, practicas, historia y lengua) \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe

- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. En los documentos de gestión (ROF y MOF) sus funciones están reguladas y definidas con enfoque intercultural. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Recibió capacitación sobre diversidad cultural y/o gestión intercultural. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. La Municipalidad Distrital de Talavera promueve espacios de reconocimiento, conservación y promoción de los saberes ancestrales, creencias y costumbres de típicas del distrito. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe



- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Existe en la Municipalidad personal que maneje la lengua originaria del distrito y presta su colaboración cuando es necesario \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. La Municipalidad Distrital de Talavera promueve la impresión de material informativo también la lengua originaria del distrito. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con Ordenanza municipal que sancione actos de discriminación étnico-racial (Ordenanza antidiscriminación) \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe



- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta mecanismos para las denuncias de actos de discriminación étnico-racial \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. La Municipalidad Distrital de Talavera organiza eventos de capacitación y sensibilización sobre la eliminación de la discriminación étnico-racial. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. La Municipalidad de Talavera implementa políticas, planes, programas y proyectos orientados al cierre de brechas por origen étnico. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe



- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)[Siguiente](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios





# CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

\*Obligatorio

## III. Variable 2: Calidad de servicios municipales

1. La Municipalidad Distrital de Talavera presta interés de brindar un buen servicio a los servidores. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. La Municipalidad Distrital de Talavera, presta una atención individualizada, es decir se comunica directamente con la persona, buscando satisfacer sus necesidades. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo



Totalmente de acuerdo

3. La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio prometido de forma fiable y metódico. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

No sabe

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. La Municipalidad Distrital de Talavera presta un servicio que genera credibilidad y confianza al público. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

No sabe

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. La Municipalidad Distrital de Talavera genera confianza en los servidores. \*

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

No sabe



- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. La Municipalidad Distrital de Talavera opta por un sistema poco burocrático que permite dar respuesta inmediata a las exigencias de sus servidores. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. La Municipalidad Distrital de Talavera cuenta con una adecuada infraestructura e implementación de equipos. \*

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- No sabe
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

[Atrás](#)[Enviar](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



## Anexo 4.

### Carta de presentación

Señor: Abel Manuel Serna Herrera

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Talavera - Andahuaylas

#### Presente

Asunto: Solicitud de autorización para aplicar cuestionario a los trabajadores y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Talavera para un trabajo de investigación.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, por intermedio de la presente solicitar su autorización para aplicar un instrumento de cuestionario para realizar el trabajo de investigación: "Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021", se adjunta enlace de cuestionario virtual: <https://forms.gle/snQGVdS7RU2rmhSv8>

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

Andahuaylas, 30 de junio 2021

Atentamente,



---

Karen Andrea Roman Salazar

DNI N° 46073035



Karen Andrea Roman Salazar <karenn.15.12@gmail.com>

---

## MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA - MESA DE PARTES VIRTUAL

1 mensaje

---

**Municipalidad Distrital de Talavera** <talaveranosune@gmail.com>  
Para: karenn.15.12@gmail.com

4 de junio de 2021, 14:46

Estimado Karen Andrea Roman Salazar , **su documento** ha sido recibido correctamente por nuestra **Mesa de Partes Virtual**. Con número de registro 03936 con fecha de ingreso 02/07/2021, le mando el link de nuestra mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Talavera <https://munitalavera.gob.pe/mpv>

### REMITENTE:

**Persona:** Natural/Jurídica

Nombres y Apellidos/Razón Social: Karen Andrea Roman Salazar

DNI/RUC N°: 46073035

Correo: [karenn.15.12@gmail.com](mailto:karenn.15.12@gmail.com)

Teléfono: 990794255

Dirección: Jr. Ayacucho 320

### DOCUMENTO REMITIDO:

Tipo: "CARTA "

Folios: "06"

Asunto: REITERO SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES Y SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA PARA UN

**Ud. ha indicado estar de acuerdo** en recibir información en esta cuenta de correo electrónico, gracias por usar nuestra plataforma.

### **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA**

*Mesa de partes Virtual.*

*Celular: 900-083-706*

*Av. Confraternidad 150, Frente a la Plaza de Armas*

*Andahuaylas, Apurímac - Perú.*

*Teléfono: (083)424025*

<http://munitalavera.gob.pe/mpv>

[munitalavera@munitalavera.gob.pe](mailto:munitalavera@munitalavera.gob.pe)

[munitalaveraandahuaylas@gmail.com](mailto:munitalaveraandahuaylas@gmail.com)



Municipalidad Distrital de Talavera



## CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA

### Hace constar:

Mediante el presente documento que la Srta. Karen Andrea Román Salazar, Alumna del **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, ha aplicado en forma satisfactoria los instrumentos de recojo de información denominado: cuestionario para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Talavera correspondiente al trabajo de investigación titulado "**Gestión Intercultural y su Relación con la calidad de los Servicios Municipales**" Con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Se expide la presente constancia a petición de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Talavera, 15 de julio de 2021

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TALAVERA  
  
Abg. Javier Saravia Alamyá  
JEFE DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS