

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL E IDIOMAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**TESIS**

**“RELACIONES PÚBLICAS Y EL FORTALECIMIENTO INTERCULTURAL EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITUMARCA – CANCHIS, 2022”**

**Presentado por:**

**Bach. ELENA HUALLPA HUARCA**

**Bach. ALEX QUISPE AQUINO**

**Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Ciencias de la  
Comunicación**

**Asesor:**

**Dr. Freddi Orlando Yanque Martorell**

**Cusco – Perú**

**2023**

## INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesis titulada: "Relaciones Públicas y el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022"

presentado por: Elena Hualpa Huarca con DNI Nro.: 47466882

presentado por: Alex Quirope Aquino con DNI Nro.: 45913752

para optar el título profesional/grado académico de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 08 de Agosto de 2023

  
Post firma: Freddy Jaugue Mantorell

Nro. de DNI: 23859615

ORCID del Asesor: 0000-0001-9832-2427

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: Did: 27259:245264284

NOMBRE DEL TRABAJO

**(ÚLTIMO).RELACIONES PÚBLICAS E INT  
ERCULTURALIDAD 2711.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**26119 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**151555 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**139 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 10, 2023 9:19 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 10, 2023 9:21 AM GMT-5****● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

### ● 8% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>cdn.gob.pe</b> Internet	<1%
2	<b>cusco.gob.pe</b> Internet	<1%
3	<b>docplayer.es</b> Internet	<1%
4	<b>ima.org.pe</b> Internet	<1%
5	<b>ciev.tripod.com.pe</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.umsa.bo</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%

## DEDICATORIA

A mis padres Justino y Bacilia, mi hermano William por apoyarme siempre, confiar y creer en mí cada día.

A mi esposo Jorge por darme fuerza y amor. A mi hija Ángela Korianca en el cielo.

A toda mi familia y amigos quienes han contribuido a cumplir mi objetivo.

ELENA HUALLPA HUARCA

A Dios, por darme una familia maravillosa, unida y perseverante.

A mis amados padres, Bernardino, hoy goza en la presencia de Dios padre todopoderoso, a mi adorada madre Flora, a mis hermanos por brindarme todo apoyo y cariño incondicional, por ser mi soporte moral en esta etapa de mi vida.

A la razón de mi vida, Abdiel Yeray, por ser la luz en mis ojos, a Concepción, por su infinito amor y comprensión, por darme fuerza e inspiración en todo momento.

A toda mi familia: primos, tíos, sobrinos, cuñados y amigos que siempre estuvieron pendientes y prestos para ayudarme, en especial a mis tíos Ceferino y Sofía por sus sabios consejos en el proceso de mi formación como profesional.

ALEX QUISPE AQUINO

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por darnos vida, salud y ser el faro de esperanza en situaciones muy difíciles. Así mismo al Dr. Julio Damián Abarca Durán, quien goza de la paz eterna, por sus conocimientos compartidos para la elaboración de la presente tesis.

Agradecemos de manera especial al Dr. Freddi Orlando Yanque Martorell, por aceptar ser nuestro asesor, por su enseñanza, guía y paciencia. También nuestro agradecimiento a todos los docentes de la Facultad de Comunicación Social e Idiomas, en especial a la Dra. Lida Cuaresma Sánchez, por ser guía en nuestra formación profesional.

Finalmente, agradecemos a la Municipalidad Distrital de Pitumarca por brindarnos información y atendernos con amabilidad en la etapa de la indagación.

## RESUMEN

El objetivo de la investigación actual es determinar la incidencia de las relaciones públicas en el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis. En cuanto a la metodología el estudio corresponde al tipo descriptivo y explicativo, la técnica utilizada son la encuesta y el instrumento es el cuestionario, para determinar la población se considera el censo del 2017, el cual es de 7,170, por tanto, el 56.15% de la población vive en zona urbana, mientras que el 43.85% habita en la zona rural. De los cuales el 51.78% es población femenina y el 44.22% masculina, mientras que la muestra a estudiar es 364 habitantes de 11 comunidades campesinas. Respecto a los resultados se puede evidenciar que la variable relaciones públicas se encuentra en un nivel alto. En cuanto, a las conclusiones se determinó que las relaciones públicas, inciden positivamente en el fortalecimiento de la interculturalidad en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, ya que, la búsqueda de relaciones públicas adecuadas con la comunidad requiere que los funcionarios aprendan a respetar la cultura y costumbres de los comuneros, lo cual conlleva de cierta manera a valorar y a aprender el idioma natal que es el quechua, fomentando de esa manera el fortalecimiento intercultural.

Palabras claves: Relaciones públicas, fortalecimiento intercultural.

## ABSTRACT

The present investigate aims to determine the incidence of public relations in intercultural strengthening in the District Municipality of Pitumarca - Canchis. Regarding the methodology, the study corresponds to the descriptive and explanatory type, the technique used is the survey and the instrument is the questionnaire, to determine the population the 2017 census is considered, which is 7,170, therefore, 56.15% of the population lives in urban areas, while 43.85% live in rural areas. Of which 51.78% is female and 44.22% male, while the sample to study is 364 inhabitants of 11 rural communities. Regarding the results, it can be seen that the public relations variable is at a high level. Regarding the conclusions, it was determined that public relations have a positive impact on the strengthening of interculturality in the District Municipality of Pitumarca - Canchis, since the search for adequate public relations with the community requires that officials learn to respect the culture and customs of the community members, which leads in a certain way to value and learn the native language that is Quechua, thus promoting intercultural strengthening.

Keywords: Public Relations, intercultural strengthening.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación práctica .....	4
1.3.3. Justificación metodológica.....	4
1.3.4. Justificación social .....	4
1.4. OBJETIVOS .....	5
1.4.1. Objetivo general .....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
CAPITULÓ II.....	6
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	6
2.1. BASES TEÓRICAS .....	6
2.1.1. Relaciones públicas.....	6
2.1.2. Cultura.....	17

2.1.3. Interculturalidad .....	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	27
2.2.1. Cultura.....	27
2.2.2. Comunicación .....	27
2.2.3. Costumbres .....	27
2.2.4. Comunicación institucional .....	27
2.2.5. Discriminación étnica–racial .....	27
2.2.6. Estrategia de comunicación .....	28
2.2.7. Interculturalidad .....	28
2.2.8. Integración social.....	28
2.2.9. Multiculturalidad.....	28
2.2.10. Organización.....	28
2.2.11. Participación ciudadana .....	29
2.2.12. Reciprocidad .....	29
2.2.13. Relaciones públicas.....	29
2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
2.3.1. Antecedentes internacionales.....	29
2.3.2. Antecedentes nacionales .....	32
2.3.3. Antecedentes locales .....	34
CAPÍTULO III.....	37
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	37
3.1. HIPÓTESIS .....	37
3.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.2. Hipótesis específicas .....	37
3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	37
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	38
CAPÍTULO IV.....	39

METODOLOGÍA.....	39
4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA.....	39
4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	59
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
4.3.1. Población.....	60
4.3.2. Muestra .....	60
4.3.3. Muestreo .....	61
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
4.4.1. Técnica.....	61
4.4.2. Instrumentos.....	61
4.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	62
4.5.1. Procesamiento de datos.....	62
4.5.2. Técnicas de análisis.....	62
CAPÍTULO V.....	63
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	63
5.1. PRESENTACIÓN DE DATOS .....	63
5.1.1. Caracterización de la muestra (variables intervinientes) .....	63
5.2. INTERPRETACIÓN O DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	69
5.2.1. Resultados para la variable relaciones públicas.....	69
5.2.2. Resultados para la variable fortalecimiento intercultural .....	78
5.2.3. Resultados de la entrevista.....	87
5.2.4. Discusión.....	94
CAPÍTULO VI.....	96
PROPUESTAS .....	96
6.1. Propuesta de plan de comunicación estratégica en la sub gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Pitumarca. ....	96
6.2. Propuesta de plan de trabajo anual de relaciones públicas .....	101

CONCLUSIONES .....	107
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	109
ANEXOS .....	117
ANEXO 1: Matriz de consistencia .....	118
ANEXO 2: Encuesta aplicada al público extra institucional (usuarios).....	119
ANEXO 3: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis.....	121
ANEXO 4: Entrevista .....	123
ANEXO 5: Ficha de observación .....	124
ANEXO 6: Letras de la canción Pitumarca Angelacha .....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables</i> .....	38
<b>Tabla 2</b> <i>Flora</i> .....	42
<b>Tabla 3</b> <i>Fauna</i> .....	43
<b>Tabla 4</b> <i>Animales domésticos</i> .....	44
<b>Tabla 5</b> <i>Población según Censos Nacionales</i> .....	45
<b>Tabla 6</b> <i>Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Inicial y Jardín</i> .....	46
<b>Tabla 7</b> <i>Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Primarias</i> .....	47
<b>Tabla 8</b> <i>Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Secundarias</i> .....	48
<b>Tabla 9</b> <i>Desnutrición crónica en el distrito</i> .....	49
<b>Tabla 10</b> <i>Anemia en menores de 5 años</i> .....	50
<b>Tabla 11</b> <i>Género</i> .....	63
<b>Tabla 12</b> <i>Edad</i> .....	65
<b>Tabla 13</b> <i>Lengua materna</i> .....	66
<b>Tabla 14</b> <i>Comunidad</i> .....	67
<b>Tabla 15</b> <i>¿Cómo evalúa el servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca en lo que respecta al aspecto cultural?</i> .....	69
<b>Tabla 16</b> <i>¿La atención que le brindan, los servidores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, según sus requerimientos son?</i> .....	70
<b>Tabla 17</b> <i>¿La información brindada a sus solicitudes, en la municipalidad, se imparte en la lengua materna del usuario?</i> .....	72
<b>Tabla 18</b> <i>¿Usted siente, que existe discriminación a los usuarios por su raza, lengua, costumbres y vestido?</i> .....	73
<b>Tabla 19</b> <i>¿En cuánto al servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, usted tiene una percepción?</i> .....	74
<b>Tabla 20</b> <i>¿Cuál es su impresión sobre la práctica intercultural que se observa en el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca?</i> .....	76
<b>Tabla 21</b> <i>¿Los símbolos visuales que identifican a la Municipalidad Distrital de Pitumarca, contienen elementos interculturales?</i> .....	77
<b>Tabla 22</b> <i>¿Sabe usted, qué es interculturalidad?</i> .....	78
<b>Tabla 23</b> <i>¿Cómo califica usted el proceso de interculturalidad en la Municipalidad Distrital de Pitumarca?</i> .....	79

<b>Tabla 24</b> <i>¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca comparten ideas de tolerancia entre diferentes culturas, costumbres, y lenguas?.....</i>	80
<b>Tabla 25</b> <i>¿Cuándo le toca atender a un usuario en una lengua diferente al de usted, ¿cómo se siente? .....</i>	81
<b>Tabla 26</b> <i>¿En qué aspectos interculturales cree usted que la Municipalidad Distrital de Pitumarca, debe mejorar para un buen desempeño del personal? .....</i>	82
<b>Tabla 27</b> <i>De los símbolos visuales que la Municipalidad Distrital de Pitumarca proyecta a la comunidad ¿Cuál es el elemento intercultural que reconoce? .....</i>	84
<b>Tabla 28</b> <i>¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo que hablan otra lengua? .....</i>	85
<b>Tabla 29</b> <i>¿En la atención al público tiene usted problemas con el usuario al momento de comunicarse? .....</i>	86

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Mapa Turístico</i> .....	52
<b>Figura 2</b> <i>Género</i> .....	64
<b>Figura 3</b> <i>Edad</i> .....	65
<b>Figura 4</b> <i>Lengua materna</i> .....	66
<b>Figura 5</b> <i>Comunidad</i> .....	68
<b>Figura 6</b> <i>¿Cómo evalúa el servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca en lo que respecta al aspecto cultural?</i> .....	69
<b>Figura 7</b> <i>¿La atención que le brindan, los servidores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, según sus requerimientos son?</i> .....	71
<b>Figura 8</b> <i>¿La información brindada a sus solicitudes, en la municipalidad, se imparte en la lengua materna del usuario?</i> .....	72
<b>Figura 9</b> <i>¿Usted siente, que existe discriminación a los usuarios por su raza, lengua, costumbres y vestido?</i> .....	73
<b>Figura 10</b> <i>¿En cuánto al servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, usted tiene una percepción?</i> .....	75
<b>Figura 11</b> <i>¿Cuál es su impresión sobre la práctica intercultural que se observa en el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca?</i> .....	76
<b>Figura 12</b> <i>¿Los símbolos visuales que identifican a la Municipalidad Distrital de Pitumarca, contienen elementos interculturales?</i> .....	77
<b>Figura 13</b> <i>¿Sabe usted, qué es interculturalidad?</i> .....	79
<b>Figura 14</b> <i>¿Cómo califica usted el proceso de interculturalidad en la Municipalidad Distrital de Pitumarca?</i> .....	80
<b>Figura 15</b> <i>¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca comparten ideas de tolerancia entre diferentes culturas, costumbres, y lenguas?</i> .....	81
<b>Figura 16</b> <i>¿Cuándo le toca atender a un usuario en una lengua diferente al de usted, ¿Cómo se siente?</i> .....	82
<b>Figura 17</b> <i>¿En qué aspectos interculturales cree usted que la Municipalidad Distrital de Pitumarca, debe mejorar para un buen desempeño del personal?</i> .....	83
<b>Figura 18</b> <i>De los símbolos visuales que la Municipalidad Distrital de Pitumarca que proyecta a la comunidad ¿Cuál es el elemento intercultural que reconoce?</i> .....	84
<b>Figura 19</b> <i>¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo que hablan otra lengua?</i> .....	85

**Figura 20** *¿En la atención al público tiene usted problemas con el usuario al momento de comunicarse? .....*86

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el contexto internacional, las relaciones públicas juegan un rol valioso en las actividades sociales, culturales y políticas en diferentes municipios, pues estas surgen por la necesidad de crear una imagen u opinión positiva, sin embargo, en algunos Gobiernos Descentralizados, mantienen una ineficiente estructura funcional y física, que no viabiliza sus respectivos roles, limitando así sus actividades y la adecuada gestión de socialización, contribuyendo con ello al malestar social y desinformación (Macías, 2015).

En cambio, la interculturalidad en Ecuador representa una meta que se debe alcanzar para establecerse en el territorio, ya que, se edifica mediante esfuerzos a largo plazo y se identifica por relaciones permanentes con el fin de superar prejuicios, racismo, discriminación y desigualdades, pero se demuestra la presencia de discriminación racial, que evitan una relación trayendo como consecuencia que el desarrollo se retrase en los distintos ámbitos sociales, económicos y culturales (Hermoza, 2021).

A nivel nacional, las relaciones públicas se ven como una gran tendencia para el futuro, ya que, los cambios y adaptaciones a lo largo del tiempo ayudan a que continúe. Sin embargo, es lamentable saber que no todas las organizaciones le dan a esta disciplina la importancia adecuada, pues en el caso de las municipalidades, existen diversas deficiencias respecto a esta doctrina, debido a que, algunos no disponen de un área de relaciones públicas, y si la tienen, combinan sus funciones para dedicarse a otras actividades administrativas, por ello en algunos casos dicha área es ocupado por otra persona (Chumacero & Gervacio, 2020).

Sin embargo, en los últimos años hubo grandes avances significativos, como políticas a nivel nacional para transversalidad el enfoque intercultural en todos los ámbitos de gobierno, pero aún existen obstáculos y deficiencias en la prestación de servicios que tengan en cuenta

la cultura, por tanto, la acción nacional se caracteriza por ineficiencias debido a: Vínculos intersectoriales limitados, controles débiles y limitado financiamiento. En cambio, las ONG y la cooperación internacional han jugado un papel más activo que el Estado en la promoción de iniciativa de desarrollo intercultural.

A nivel local, el pueblo Pitumarqueño es originario según a los criterios del Convenio 169 de la OIT (Parte I: Art. I) que pertenece a la cultura Qanchi. Por lo tanto, en la Municipalidad Distrital de Pitumarca, el alcalde y regidores se encargan de administrar y gobernar el distrito de Pitumarca que está compuesto por once comunidades. Además, la municipalidad está reconocida como “Rural” mediante la Resolución Ministerial N° 454-2006-PCM. Es así que, dicha entidad demuestra un enorme desinterés de tener una imagen positiva con sus públicos de interés, pues en términos de calidad de atención no se brinda un servicio acorde a las necesidades del usuario, además, la información que se brinda a veces no se imparte en la lengua materna del usuario, en cuanto a las relaciones con la comunidad se percibe que existe discriminación ya sea por la raza, vestimenta y costumbre, lo que ocasiona rechazo y desagrado por parte de sus usuarios. Por tanto, esta situación afecta al fortalecimiento intercultural, ya que, el reducido nivel de interculturalidad promueve una inadecuada comunicación, etnocentrismo y toma de decisiones poco relevantes, es por ello que, las relaciones interculturales en la municipalidad son de tipo superficiales, indiferentes, donde está presente el prejuicio, la discriminación, el desinterés y la ignorancia, que no dan como resultado una convivencia armónica. Por ende, dicha institución se encuentra en la necesidad de implementar la interculturalidad con una buena comunicación entre los colectivos culturales y el reconocimiento de sus hábitos y costumbres, que contribuya a la mejora del clima institucional.

Como se ha señalado, la municipalidad tiene dificultades en brindar servicios públicos porque la mayoría vive incomunicada y desconoce la función de la entidad. Además, existe

controversias entre la municipalidad y población, por la débil asesoría en relaciones humanas y la escasa capacitación de los equipos internos. Por lo tanto, se debe fortalecer ciertas habilidades personales como la empatía cultural, flexibilidad y la apertura mental, para lograr una relación de confianza con el público externo. En síntesis, estudio contribuye a comprender la necesidad de disponer de un área de relaciones públicas especializada en el campo intercultural, lo que permitirá establecer una mejor relación con la sociedad Pitumarqueña.

## **1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera las relaciones públicas inciden en el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cómo son las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022?
2. ¿Cómo es el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022?
3. ¿Cómo establecer un plan de comunicación estratégica intercultural para la reducción de los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca -Canchis, 2022?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Justificación teórica**

La investigación tiene justificación teórica, pues sirvió como material de apoyo y de consulta para otros estudios, asimismo, fomentó los conocimientos sobre las Relaciones Públicas y el Fortalecimiento Intercultural. Además, se estudió en una situación real

contrastando las teorías, las cuales serán demostradas por medio de resultados cuantitativos y permitieron validar las teorías y antecedentes aportando nuevos conocimientos.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La actual investigación identificó los problemas que presenta la Municipalidad de Pitumarca, asimismo, sirvió para que la municipalidad pueda brindar solución y establecer un nexo entre los habitantes del distrito, que permitió identificar aquellos cambios interculturales que se presentan en el centro poblado.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Se empleó técnicas e instrumentos, lo que permitió medir las variables de forma confiable, asimismo, esta investigación brindó soluciones para una excelente difusión del trabajo que se desarrolla en la población a través de la cultura, adquiriendo mejores resultados en el acercamiento a su comunidad.

### **1.3.4. Justificación social**

En la actual investigación se tomó medidas y acciones para difundir y demostrar aquellos cambios culturales que existen en el distrito, por lo que, resulta de imperiosa necesidad realizar investigaciones que aborden este fenómeno. En tanto, si la comunidad asume con responsabilidad y compromiso la interculturalidad, se estará avanzando en la dirección correcta.

Los motivos que nos llevaron a investigar las Relaciones Públicas como Instrumento de fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, se centran en que este sector de la población, por mantener su cultura ancestral, se encuentra expuesto en mayor medida a la discriminación, extirpación progresiva de su cultura, desigualdad en el acceso a la información, al desarrollo y oportunidades. Es por este motivo que existe una necesidad de transversalizar la interculturalidad en todo el ámbito de gobierno, incluso en las Relaciones Públicas.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar la incidencia de las Relaciones Públicas en el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Conocer como son las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022.
2. Analizar el grado de fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022.
3. Proponer un plan de comunicación estratégica intercultural para la reducción de los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1. BASES TEÓRICAS

##### 2.1.1. Relaciones públicas

Según Córdoba (2021), actividades profesionales que buscan dar una buena imagen a una organización, así como crear y mantener unas buenas relaciones (tanto dentro y fuera de su entorno) con y entre sus miembros. Estas actividades se basan principalmente en la comunicación estratégica, buscando una cooperación y unión duraderas de la organización con sus agentes externos e internos.

Asimismo, las Relaciones Públicas es una práctica de gestión que se utiliza para construir relaciones y establecer intereses entre organizaciones, con el objetivo de transferir información a través de prácticas éticas y confiables con buenos métodos de comunicación (Caldevilla et al., 2020).

Por otro lado, García et al. (2020), sostienen que es una política de gestión que tiene como objetivo alcanzar los objetivos, basados en la investigación científica, traducidos en acciones y decisiones, además, son proyectados con un enfoque coherente acorde con parámetros presupuestarios y temporales. En tanto, es una política que rige la conducta de las personas jurídicas o naturales, con el objetivo de obtener el entendimiento mutuo entre la organización y su público.

##### *2.1.1.1. Aspectos de las Relaciones Públicas*

De acuerdo a Fajardo y Nivia (2016), las relaciones públicas tienen los siguientes aspectos:

- a. Adelantos científicos y tecnológicos.
- b. Fuerte y continuo crecimiento demográfico
- c. La revolución de las telecomunicaciones.
- d. La globalización.

- e. La progresiva interdependencia de la sociedad mundial.
- f. Desarrollo social

### **2.1.1.2. Clasificación de las Relaciones Públicas**

Se elabora de acuerdo al público objetivo al que se encamina la comunicación, en tanto, según Mackay et al. (2018) la clasificación es la siguiente:

#### **A. Las relaciones públicas externas**

Tienen el oficio de establecer la imagen corporativa, especialmente para clientes reales y potenciales. Por ello, esta clasificación evita que se organicen visitas guiadas en el centro de la organización.

#### **B. Las relaciones públicas internas**

Propician un ambiente de amistad en la organización por medio de la satisfacción y motivación de su comunidad interna. En tanto, la comunidad interna debe ser la más informada y la primera en comunicar las actividades de la organización

#### **C. Las relaciones públicas empresariales**

Estas relaciones se dirigen a todo tipo de empresas en su acción de transmitir información.

#### **D. Las relaciones públicas políticas**

Refiere que “su relación está más orientado a mantener relaciones con partidos políticos y sus representantes” (p. 52).

#### **E. Las relaciones públicas institucionales**

Esta clasificación “genera contactos con universidades y organizaciones no gubernamentales” (p. 52).

### **2.1.1.3. Importancia de las relaciones públicas**

De acuerdo a Mackay et al. (2018), es la capacidad de transmitir y conectar con el público de interés. Por tanto, las técnicas y modelos para emplear en las Relaciones Públicas

de una organización deberán adecuarse a los canales de comunicación tanto offline y online. En cambio, su importancia debe ser relevante en el sentido de adaptar modelos informativos con el público de forma adecuada de acuerdo a cuando, quien y como dirigir el modelo de comunicación.

Asimismo, indica Nivia y Fajardo (2016), que las relaciones públicas son esenciales debido:

“Al Fuerte y continuo crecimiento demográfico, adelantos tecnológicos y científicos, la revolución de las telecomunicaciones, la creciente interdependencia de la compleja sociedad mundial, la globalización y el crecimiento social” (p. 35).

#### ***2.1.1.4. Crecimiento de las relaciones públicas***

Nivia y Fajardo (2016), refieren que las relaciones públicas están creciendo porque:

- a. Están cada vez más especializados.
- b. Las actividades se divulgan en los medios.
- c. Son eficientes en cuanto a costos.
- d. Están cada vez más especializados.
- e. Ya no se valora en cantidad o espacio.

#### ***2.1.1.5. Principios de gestión de las relaciones públicas***

De acuerdo a Fajardo y Nivia (2016), los principios son:

- a. Decir la verdad.
- b. Escuchar al consumidor.
- c. Demostrar con la acción.
- d. Dirigirse con vista al futuro.
- e. Hacer depender la empresa de las Relaciones Públicas.
- f. Permanecer paciente, tranquilo y con buen humor.

### ***2.1.1.6. Necesidades básicas para ejercer las relaciones públicas***

Fajardo y Nivia (2016), indican que las necesidades básicas para ejercer las Relaciones Públicas son:

- a. Libertad política.
- b. Situación económica-social.
- c. Pluralidad partidaria.

### ***2.1.1.7. Objetivos principales de las relaciones públicas***

Fajardo y Nivia (2016), indican que los principales objetivos de las Relaciones Públicas son:

- a. Afianzamiento del factor humano.
- b. Formar opinión pública.
- c. Comunicación con los sectores involucrados.
- d. Consolidación de la imagen de la organización.
- e. Publicidad institucional.
- f. Difusión de prensa.
- g. Proporcionar asistencia al departamento de comercialización.
- h. Atraer y minimizar el riesgo de la deserción de los trabajadores.
- i. Ceremonial y protocolo.
- j. Fomento de la responsabilidad social y respeto mutuo.
- k. Prevenir malas y conflictos interpretaciones.

### ***2.1.1.8. Elementos de las relaciones públicas***

Según Duran (2010), los elementos de las relaciones públicas son:

- a. Relación con los medios de la organización y comunicación.
- b. Asesoría.
- c. Gestión de conflictos.

- d. Asuntos lobbying.
- e. Relaciones sectoriales.
- f. Relaciones con los accionistas.
- g. Comunicación de marketing.
- h. Organización de eventos especiales.

#### ***2.1.1.9. Proceso de las relaciones públicas***

Sánchez y Quiñonez (2003), manifiestan que los siguientes procesos básicos:

- a. Comunicación.
- b. Investigación y audición.
- c. Evaluación.
- d. Planificación y conclusiones.

#### ***2.1.1.10. Etapas de las relaciones públicas***

Las etapas de acuerdo a Córdoba (2021), quedan secuenciadas de la siguiente manera:

##### **A. Etapa estructural**

Consiste en la forma de organizar, distribuir u ordenar todos los pasos que se van a realizar, donde el orden y relación permiten el funcionamiento del proyecto y se determina lo siguiente:

- a. Estudios de opinión a utilizar.
- b. Aplicación de estudios de opinión, para comprobar la viabilidad del proyecto y su aplicación a una población.
- c. Análisis de la situación.
- d. Decisión en el tipo de plan que se debe desarrollar.
- e. Selección de públicos objetivos.
- f. Fijación de objetivos propuestos.

## **B. Etapa logística**

Se determinan los medios necesarios para llevar a cabo un fin determinando de un proceso, es por ello que en esta etapa se fijan:

- a. Determinación de medios y acciones.
- b. Calendario de actividades.
- c. Presupuesto.

## **C. Etapa estratégica**

Consiste en una serie de acciones muy bien planificadas, encaminadas hacia un fin determinado.

- a. Control y evaluación.
- b. Puesta en marcha del plan.
- c. Corrección de las desviaciones.
  - Creatividad de la comunicación: Capacidad para producir nuevas y útiles ideas.
  - Selección y planificación de medios: Se debe comprender muy bien el presupuesto para generar mayor rentabilidad y eficacia a la inversión.
  - Pretest: Consiste en un cuestionario que se lleva a cabo previo a la ejecución de estrategias, así como establece estrategias que previenen y rectifican errores.
  - Lanzamiento de una nueva campaña o de un nuevo producto: Busca generar mayor interés.
  - Postest: Realiza evaluaciones posteriores para verificar la eficacia de la campaña y corrige errores.

### ***2.1.1.11. Modelos de relaciones públicas***

De acuerdo a Mackay et al. (2018), son los siguientes:

**A. Modelo de agente de prensa/publicity**

Prioriza la persuasión sobre cualquier otra cosa, ya que la comunicación es unidireccional.

**B. Modelos de información pública**

Consiste en la transmisión de información, por tanto, la información que se comparte es mucho más exhaustiva y se intenta que la información sea siempre objetiva.

**C. Modelo asimétrico bidireccional**

Este modelo es la persuasión científica, que se emplea para comprender los intereses, motivaciones y comportamientos del público, actualmente es el modelo más utilizado.

**D. Modelo simétrico bidireccional**

Se emplea dicho modelo para conocer como la organización es percibida por el público, lo que permite a la organización brindar asesoramiento sobre cómo servir mejor a la población.

***2.1.1.12. Relaciones públicas en la municipalidad***

El municipio es una entidad social bien delimitada que cuenta con autonomía para dictar sus propias normas y resoluciones. En un gobierno local moderno las RRPP es imprescindible, cuanto más grande la extensión, la necesidad de implementar comunicaciones adecuadas se hace mayor (Jiménez & Villarreal, 2021).

Según la Ley 27972, “Ley Orgánica de Municipalidades”, los gobiernos locales son organismos que ayudan a los ciudadanos a participar en la vida pública, constituyen además instancias básicas de la organización política territorial, con capacidad plena para la ejecución de sus fines.

La finalidad de los gobiernos locales es representar a los habitantes, impulsar la prestación de servicios públicos, promover desarrollo íntegro, sustentable y armónico de su jurisdicción. Así mismo, las municipalidades están obligadas a cumplir otras normas como transparencia, sostenibilidad fiscal y manejo de los recursos públicos. Por lo tanto, existen mecanismos para rendición de cuentas. Para tal efecto, en los lugares con posibilidades técnicas deberán implementar a través de internet y portales de transparencia, en localidades con deficiencias e imposibilidad se cumplirá mediante la publicación en otros medios de comunicación social (Ley N° 27972, 2003).

El servicio social está ligado al marketing social que identifica la necesidad de la población como una idea que pretende posicionarse en las personas a cerca de la problemática social y pueda lograr la transformación de sus creencias, actitudes y valores que dominan en la sociedad, están vinculados a la salud, seguridad, educación, recreación, cultura, valores, actitudes y objetivos deseados por la comunidad.

El producto social pretende que la creencia se muestre en la comunidad y se transmita mediante la interacción de las personas por medio de la publicidad boca a boca.

Los servicios no son materiales, pues está íntimamente relacionado con la satisfacción de los públicos y pretende la modificación de sus conductas, comportamientos, actitudes y valores. Finalmente, se puede señalar que el producto social está dirigido a la satisfacción de una necesidad social. Son beneficios intangibles que resuelven el problema de la población, que genere un valor social (orientada hacia los valores por el estado del mundo) de solidaridad, de empatía y de justicia social.

Es el compromiso social para lograr el bienestar de los clientes a largo y mediano plazo. Los productos intangibles pueden ser bienes, servicios o ideas, no se

puede ver ni tocar. Además, es un producto intangible como una idea, creencia, actitudes, valores, que permite que las personas cambien de conductas y se acepte como producto social, fundada en las creencias y valores de las personas.

Respecto a las municipalidades, los servicios recibidos son servicios públicos locales que sirven al conjunto de la población asentada en barrios, comunidades, sectores y anexos; de forma que se oferten con el uso más eficiente posible de los recursos públicos y una adecuada atención a las necesidades de los vecinos.

### **A. Calidad de atención**

Se trata del interés que cubre una necesidad, y la calidad es un rasgo de un producto o servicio que ofrece una organización, institución o empresa. Se define la calidad del producto o servicio como el resultado total de las características de la comercialización de productos y servicios. De esta manera, el producto o servicio cumple con las expectativas del cliente (Feigenbaum, 1986).

Calidad es un conjunto de características, atributos y especificaciones que deben satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, el público o las personas. Se logra una doble dimensión: la aplicación técnica de técnicas y conocimientos para la resolución de problemas, y la dimensión personal es la relación entre el receptor y emisor.

La percepción es la impresión que recogen los usuarios respecto a la calidad de atención que reciben de alguna instancia pública o privada, esta recopilación de experiencia es muy valiosa para la institución, ya que, determina el posicionamiento de la misma o la mejora a realizar respecto a la articulación con sus clientes potenciales y reales (Esquivel, 2016).

## **B. Información brindada**

Es un conjunto de datos importantes para los públicos de una organización, mensajes, conocimientos que se da desde una organización, municipio, institución hacia la población.

Tiene un valor cultural en razón de transmitir el conocimiento educativo, social, político, económico para el destinatario y que permite abrir la puerta a cambios de conductas o comportamiento de la población.

Los municipios brindan información sobre los diferentes servicios que ofertan; medio ambiente, agua potable, participación ciudadana, cabildos abiertos, proyectos, obras, servicios públicos.

De acuerdo a la Ley de municipalidades, algunos servicios públicos locales son las siguientes:

- Educación, deporte, cultura y recreación.
- Programas sociales, promoción y defensa de derechos ciudadanos.
- Saneamiento ambiental, salud y salubridad.
- Establecimiento, administración y conservación de parques zonales, zoológicos, bosques naturales, jardines botánicos, directamente o a través de concesiones.
- Tránsito, transporte público y circulación.
- Seguridad ciudadana.
- Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
- Abastecimiento y comercialización de servicios y productos.
- Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.

La Municipalidad de Pitumarca para el 2022, ha programado los siguientes servicios:

- Servicio de seguridad ciudadana.

- Limpieza de espacios públicos y recolección de residuos sólidos.
- Gestión de desastres y respuesta frente a emergencias.
- Capacitación gerencial para municipios y operadores.
- Prestación de servicios de agua y saneamiento, capacitación y mantenimiento.
- Mantenimiento de caminos vecinales.
- Apoyo al ciudadano con discapacidad
- Defensa municipal al adolescente y al niño (DEMUNA).
- Registro civil.
- Mantenimiento de infraestructura pública y planeamiento urbano.
- Programa de vaso de leche, promueve la adecuada alimentación y el cuidado infantil.
- Fortalecimiento de la unidad local de empadronamiento.

#### ***2.1.1.13. Relaciones con la comunidad***

Mercado (2002) citado por Domínguez (2019), indica que las relaciones públicas tienen una misión con la sociedad, ya que su accionar no solo es de informar sobre las actividades de la entidad, sino que también busca confianza del público, pues intenta convencer de que la organización favorece a la comunidad, elevando la calidad de vida y fortaleciendo el esfuerzo conjunto para el progreso del pueblo.

Las relaciones públicas se encargan de exponer la importancia de la organización para el desarrollo de la comunidad, esto referido a la satisfacción de sus necesidades a través de sus servicios (Domínguez, 2019).

Las relaciones públicas poseen un instrumento para integrar la organización con la comunidad, se trata de las estrategias de intercambio de mensajes para lograr entendimiento mutuo (Valdez, 2015).

#### ***2.1.1.14. Comunicación corporativa organizacional***

De acuerdo con esta visión antropológica, la cultura se refiere a la programación mental colectiva de las personas en una sociedad que desarrollan valores, creencias y patrones de comportamiento favorables. Incluye las formas de pensamientos, sentimientos y reacciones adquiridas a través del lenguaje y los símbolos que distinguen a los grupos de personas. Un sistema de valores compartidos es un elemento fundamental de la cultura.

La cultura es la forma de ser de una organización. Representa la expresión de los valores y creencias comunes de los miembros de una organización.

#### **A. Símbolos visuales**

Según Protocolo Regional y Municipal de Tenicela, los símbolos deben representar a toda una circunscripción, ya sean provinciales o distritales, por ejemplo, el escudo, la bandera, el himno son consideradas símbolos oficiales y legales (Germán & Bolívar, 2014).

Comba (2018), afirma que el símbolo dentro de lo cultural posee un significado relativo, ya que no agota por completo su significado, además, se refiere a la simbología de los pueblos originarios como memoria compleja de comprender desde la concepción racional de pensamiento lineal de espacio y tiempo, en cambio, para los indígenas no tiene ni principio ni final, es circular y holístico. En las culturas ancestrales los mitos y símbolos significan más allá de lo superfluo o decorativo.

#### **2.1.2. Cultura**

Es la herencia social de cualquier miembro de una colectividad, es decir, es la herencia aprendida, transmitida, modificada y comprendida, además, está compuesta de un lenguaje particular, de un conjunto de hábitos y de valores, así como el comportamiento, creencias e ideas (Sotelo, 2015).

Asimismo, Salazar (2019), sostiene que es un conjunto de cualidades espirituales, intelectuales y emocionales únicas que componen un grupo social. Además, comprende modos de vida, arte, ceremonias, invenciones, tecnología, derechos humanos, creencias y tradiciones. En tanto, a través de esto, la persona toma conciencia, explora nuevos significados y crea obras.

#### ***2.1.2.1. Diversidad cultural***

Acepta la necesidad de promover la igualdad de trato entre culturas diferentes, tanto dentro como fuera del entorno educativo. De igual modo, este elemento fomenta la consideración y el reconocimiento de la diversidad y la inclusión (Ministerio de Educación, 2018).

Para, Paredes y Carcausto (2022), constituye una riqueza y una ventaja que permite desarrollar a ciudadanos y ciudadanas con actitudes de diálogo intercultural y con vocación dialógica.

#### ***2.1.2.2. Lengua Quechua***

La lengua es un sistema de signos que se usa para comunicarse. Es el resultado de una convención social (Paredes & Huayllani, 2018). Según el Ministerio de Educación, la lengua quechua es una lengua de la familia lingüística quechua, que se habla en siete países de América del Sur. Ofrece cuatro variedades: amazónico, norteño, central y sureño.

#### ***2.1.2.3. Identidad cultural***

Es el sentido de pertenencia a un grupo étnico, social, religioso, espacial u otro, los cuales comparten rasgos culturales, como valores, costumbres y creencias, asimismo, la identidad surge por la necesidad de diferenciarse frente a otro, además, tiene carácter anónimo e inmaterial, dado que es producto de la colectividad (Valarezo, 2019).

Según González (2015), la identidad cultural son múltiples aspectos en los que “se plasma su cultura, como la lengua, instrumento de comunicación entre los miembros de una comunidad,

las relaciones sociales, ritos y ceremonias propias, o los comportamientos colectivos, esto es, los sistemas de valores y creencias” (p. 43).

#### **2.1.2.4. Prácticas culturales**

Hinojosa (2012) citado por Hurtado y Villamil (2020), indica que las prácticas culturales son definidas por “la participación activa de la comunidad, por tanto, esta participación se considera en: conciertos y audiciones de televisión, música, cine, deportes, radio, monumentos, cursos alternativos, museos, entre otras” (p. 5).

Asimismo, Itchar y Donati (2014), mencionan que es un proceso de acción que cambia constantemente de definición según el espacio y el tiempo. Por ello, las prácticas culturales hablan más de la vida cotidiana.

#### **2.1.3. Interculturalidad**

Está formado por las relaciones mutuas de las diferentes culturas, también desde un enfoque moral, se visualiza el problema como la exclusión histórica de los indígenas de un determinado sector, mientras que por el lado político trata de crear condiciones para que estos pueblos puedan iniciar procedimientos y propuestas de desarrollo acordes con su cosmovisión, las cuales deben ser aplicables a la gestión de los gobiernos regionales, nacionales y locales. (Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica (CAAAP), 2016).

Asimismo, Valarezo (2019), sostiene que, es la manera de comportarse, es decir, es una actitud interconectada tecnológicamente y a la vez aislada de las culturas.

En síntesis, los autores citados dicen que se trata de una práctica política que promueve, pero no garantiza el consenso. Por tanto, estos consensos se construyen en el diálogo, que deben partir del reconocimiento de las relaciones desiguales entre culturas que crean situaciones de discriminación y exclusión y crear las condiciones que hagan viable y sostenible el diálogo.

### ***2.1.3.1. Aspectos principales de la interculturalidad***

Según el Ministerio de Educación (2005), los siguientes aspectos de la interculturalidad son:

- La selección de aportes que pueden dar resultados óptimos.
- Planificación consciente de los recursos culturales.

### ***2.1.3.2. Caminos para la interculturalidad***

De acuerdo a Solís (1999), la interculturalidad es un hecho cultural; donde el comportamiento intercultural se asimila como miembro de una cultura particular, o en un grupo de culturas que entran en contacto y señalan los siguientes caminos:

1. El contacto de las culturas es la primera condición de la interculturalidad. Pero para que exista un comportamiento intercultural debe haber un proceso de aprendizaje.
2. La educación puede ser intercultural o bilingüe, pero no puede ser ambas a la vez.

### ***2.1.3.3. Educación intercultural***

Consiste en diferentes procedimientos de aprendizaje de manera contextualizada, crítica y reflexiva, que busca empoderar a cada niña, niño, jóvenes, adolescente, persona adulta y persona adulta mayor de un país para construir identidades múltiples desde su propia afirmación y en relación con las diferencias culturales. Asimismo, se trata de establecer relaciones de complementariedad basadas en la comunicación, el respeto y el establecimiento mutuo de la convivencia. Se promueve el ejercicio de la ciudadanía que apunte a alcanzar objetivos comunes de desarrollo como país, enfrentando todas las formas de discriminación, sexismo y racismo y consolidando un modelo democrático de sociedad (Ministerio de Educación, 2018).

Además, las propuestas de educación inclusiva tratan de fomentar el conocimiento, el intercambio cultural y una visión positiva de la diversidad como un deber de trabajar juntos y tienen como objetivo promover el cambio (Espinoza & Ley, 2020).

Asimismo, Daniels (2016), considera que la interculturalidad es un medio de comunicación entre los estudiantes, el profesorado, las familias y la comunidad. No puede permanecer aislada, sino que debe estar en constante interacción para facilitar la transmisión social y cultural, a través de la educación.

Por su parte, Villalta (2016), señala que, al tener en cuenta la diversidad de interacciones entre individuos, se ponen de manifiesto nuevos aspectos de la experiencia humana que solo tienen lugar en el caso de una interacción educativa. Esto contribuye a la formación, estabilización o cambio de la identidad cultural. Esto contribuye a la formación, estabilización o transformación de la identidad cultural.

En síntesis, la educación intercultural, es el estudio de cómo las personas, instituciones y grupos cambian en una sociedad multicultural.

#### ***2.1.3.4. Importancia de la educación intercultural***

Su importancia radica en que trasciende las huellas étnicas específicas y se fundamenta en el proceso de identificación y asimilación de los grupos culturales, además, gestiona las problemáticas sociales, reflexiona acerca de la relación de la diversidad con las distintas categorías sociales, por lo que, dirige su mirada a generar la reflexión y discusión educativa en torno a la diversidad (García & Márquez, 2016).

#### ***2.1.3.5. Objetivos prioritarios de la educación intercultural***

Esta propuesta debe desarrollarse para entender la interculturalidad como un proceso encaminado a la construcción de sociedades, la cual va más allá del respeto, reconocimiento y tolerancia de la diversidad que apunta a transformar condiciones económicas, saberes, conocimientos, memorias ancestrales y entre otros. Por tanto, según Ramírez (2021), se deben centralizar en lo siguiente:

1. Incorporación del conocimiento del otro.
2. Revertir condiciones desfavorables para lograr un desarrollo sostenible.

3. Lucha contra los prejuicios étnicos.
4. Maneo de un enfoque de equidad de género.
5. Búsqueda de diálogos culturales más equitativos.

#### ***2.1.3.6. Características de la educación intercultural***

Entendiendo la educación intercultural, Aguado (2012), señala algunas de sus características:

1. Intenta llegar a un compromiso entre creencias, conocimientos e información.
2. Favorece a mejorar la pertinencia de la educación.
3. Permite recuperar experiencias y aportes teóricos de otros contextos.
4. Promueve una perspectiva clara en el desarrollo curricular.
5. Cada dimensión de la diversidad se valora en función de sus características y necesidades educativas.
6. Enfatiza la función simbólica del potencial pedagógico y doctrinal del lenguaje.
7. Distingue la función emblemática del potencial didáctico y pedagógico de las lenguas.

#### ***2.1.3.7. Modelos de educación multicultural e intercultural***

Hacen referencia a las diversas maneras de aproximación a un ámbito de conocimiento determinado, según Castro (2019) refiere al:

##### **A. Modelo crítico sociopolítico**

Consiste en una estrategia de educación multicultural, que se enfoca en cambiar el currículo para adaptarlo al deseo de la democracia de comportamiento, de modo que la educación intercultural significa que los docentes y estudiantes se esfuerzan por cambiar tanto las condiciones sociales como los apoyos ideológicos.

##### **B. Modelo interpretativo o hermenéutico**

Este modelo propone que la educación debe centrarse en mejorar el autoconocimiento, ya que esto es algo de lo que todos los estudiantes podrían beneficiarse. Para estimular la

cooperación intercultural y reducir los prejuicios, es importante adoptar una perspectiva moral al orientar a los alumnos. Esto mejorará las habilidades del sujeto para lograr una mejor comprensión de sí mismo y cooperación inter grupal.

### **C. Modelo tecnológico o positivista**

La respuesta a los problemas que genera la interculturalidad dentro del sistema educativo radica en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, las cuales serían desarrolladas por expertos en educación. Además, la orientación de este modelo es técnica y compensatoria, dado que, el objetivo de la educación multicultural es compensar los déficits de las culturas diferentes.

Desde otro punto de vista, el Ministerio de Educación (2005), indica los siguientes modelos de educación multicultural e intercultural:

### **D. Currículum aditivo**

El modelo busca ir más allá de la folklorización e incorpora elementos étnicos al programa escolar.

### **E. Contribuciones étnicas**

En lugar de incluir programas específicamente diseñados para incluir contribuciones étnicas, el plan de estudios habitual simplemente se amplía para incluir contribuciones limitadas y superficiales centradas en la celebración de días festivos.

### **F. Programas de promoción cultural o de etno-educación**

Estos programas tienen como objetivo promover la identificación étnica y la pertenencia cultural entre todos los estudiantes, al tiempo que explican el contenido cultural específico. El objetivo de la organización es preservar sus propias costumbres y tradiciones y fomentar la afirmación cultural en todo el colectivo.

### **G. Programas de autoconcepto**

La suposición detrás de estos programas es que existe un vínculo directo entre la autoestima y el aprendizaje. Por tanto, ayudan a fortalecer el autoconcepto de los estudiantes mediante la incorporación de unidades que destaquen la contribución de los grupos étnicos como parte importante de la riqueza histórica y cultural del país.

### **H. Programas de educación antirracista**

Dicho programa pretende desarrollar una comprensión crítica de la sociedad, en la que el racismo se entiende no como un conjunto de actitudes o creencias superables, sino como una ideología en el que determinados colectivos disfrutaban de ventajas sociales y privilegios.

### **I. Programas reconstructivos de transformación intercultural**

El propósito de estos programas es proporcionar las habilidades necesarias para analizar la diversidad cultural. Para lograr esto, los estudiantes tienen la oportunidad de explorar las distintas perspectivas culturales sobre los conceptos y problemas de la asignatura.

### **J. Programas de integración pluralista**

El objetivo de este programa es preparar a los estudiantes para la vida en una sociedad multicultural, donde la lengua materna se considera un punto de apoyo fundamental.

#### ***2.1.3.8. Fines generales de la educación intercultural***

El Ministerio de Educación (2005), indica los siguientes fines generales:

- a. Desarrollar habilidades de comunicación, interrelación y diálogo e interrelación equitativa entre personas y grupos.
- b. Ayudar a todos los estudiantes a construir identidades culturales fuertes.
- c. Ayudar a mejorar las condiciones de vida.

- d. Crear un ambiente propicio para el aprendizaje en el que todos los estudiantes se sientan cómodos, expresándose y comunicándose desde su propia identidad y práctica cultural.

#### ***2.1.3.9. Criterios pedagógicos para trabajar con enfoque intercultural***

Según el Ministerio de Educación (2005), se fundamenta en los siguientes criterios:

##### **A. Desarrollar el reconocimiento y la autoestima**

La interculturalidad comienza con un claro sentido y comprensión de quién eres y cómo te identificas. A eso se incorporan rasgos físicos, vivencias, parentesco y descendencia, territorio y colectividad, vida colectiva e individual, comunicación, relaciones sociales, religiosas, económicas y naturaleza. Este criterio fomenta y desarrolla la autoestima de todos los estudiantes al explorar todos los elementos que contribuyen a la formación de identidades locales. Esto no debe ser abordado de manera simple, singular o étnica, sino que debe contribuir a un “nosotros” de manera real y objetiva.

##### **B. Considerar los saberes, prácticas y conocimientos locales**

Señala que los conocimientos están formados por saberes y prácticas locales y da una definición a la idea de pertenencia e identidad compartida.

##### **C. Valorar las prácticas y conocimientos de otros**

El objetivo de este criterio es desarrollar una comprensión más profunda de otras culturas, lo que ayuda a las personas a reconocer la diversidad local y nacional, además, rompe estereotipos y percepciones negativas sobre lo desconocido.

**D. Asumir una actitud crítica en relación con los conflictos culturales.**

El criterio tiene como objetivo desarrollar una visión crítica de la sociedad. También trata de encontrar formas de analizar, explicar, resolver y detener los conflictos, desigualdad y el racismo.

**E. Fomentar la interrelación, comunicación y cooperación**

Este objetivo pretende mejorar la comunicación y cooperación entre diferentes sistemas de información, saberes y experiencias sociales entre individuos y grupos que se presenten de formas diferentes, sin restar importancia a ninguno de los dos.

**F. Buscar el equilibrio entre la diversidad y unidad.**

El objetivo es establecer un equilibrio e integración entre la diversidad y la unidad, ambas importantes para la sociedad y para los individuos. Este equilibrio y complementariedad puede conducir a la convivencia democrática, por tanto, este criterio promueve la reflexión crítica y la comprensión de la relación entre unidad y diferencia al alentar a las personas a considerar la influencia de otros significados e identidades culturales.

***2.1.3.10. La interculturalidad como principio normativo***

Zúñiga y Ansión (1997), manifiestan que como principio normativo la interculturalidad corresponde a:

Es una actitud positiva hacia la diversidad cultural en la que uno se encuentra. De este modo, se convierte en el criterio que guía la experiencia personal y los procesos sociales. Por tanto, un desafío importante es asumir la interculturalidad como un principio normativo tanto en los aspectos individuales como sociales.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. Cultura**

Es un conjunto de formas colectivas de pensar, sentir y actuar, que es formalizado, aprendido y compartido por un grupo de personas (Reyes & Moros, 2019).

### **2.2.2. Comunicación**

Es una herramienta de cambio que adopta e interioriza los nuevos valores y lineamientos de gestión en respuesta a los cambios en el entorno que rodea a la organización (Fernández, 2016).

### **2.2.3. Costumbres**

Se trata de una costumbre que se ha ido adquiriendo con el transcurso del tiempo (Zerga, 2020).

### **2.2.4. Comunicación institucional**

La Porte (2010) citado por Gallardo y Micaletto (2018), indica que es “el tipo de comunicación realizada de modo organizado por una institución o sus representantes y dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad” (p. 492).

### **2.2.5. Discriminación étnica–racial**

Se entiende como “el conjunto de prácticas, informales o institucionalizadas, que niegan el trato igualitario o producen resultados desiguales para ciertos grupos sociales y que tienen como consecuencias la privación en el acceso a los derechos y la reproducción de la desigualdad social” (Solís, 2017, p. 27).

La discriminación se conceptualiza como un trato inferior y despectivo a personas que no pertenecen a un status o grupo social determinado, estas pueden ser por el origen, etnia, idioma, cultura y creencias. Esta situación quiebra la brecha social de una buena convivencia, genera el desarrollo desigual de una sociedad, crea estereotipos de superioridad o

estigmatización en los integrantes de una comunidad, por lo tanto, afecta el bienestar social y la salud mental.

### **2.2.6. Estrategia de comunicación**

Consiste en un documento escrito que responde preguntas sobre qué decir, y cómo decirlo (Morillas et al., 2020).

### **2.2.7. Interculturalidad**

Abarca la interacción dinámica entre culturas, vista desde una perspectiva de inclusión y equidad. Por tanto, va más allá de la realidad porque trasciende el trasfondo de la diversidad cultural (Samudio & Muñoz, 2019).

### **2.2.8. Integración social**

Proceso que consiste en resaltar las relaciones y vínculos entre los grupos sociales y aceptar la valoración de la igualdad por las diferencias (Reyes et al., 2017).

### **2.2.9. Multiculturalidad**

Consiste en el reconocimiento de diferentes grupos culturales en un estado-nación y se refiere a la diversidad de culturas que coexisten en diferentes contextos nacionales (Barabas , 2018).

### **2.2.10. Organización**

Consiste en la expresión de la realidad cultural conocida como vida en un mundo en constante cambio, ya sea en contextos sociales, económicos y tecnológicos o viceversa, como cualquier organismo que puede ser contenido dentro de su propio marco (Reyes & Moros, 2019).

### **2.2.11. Participación ciudadana**

Proceso mediante el cual los ciudadanos tratan de participar en las decisiones que les afectan e influyen. Es cualquier tipo de acción grupal, reclamo o respuesta (Díaz, 2017). En síntesis, también significa participar en actividades políticas y tomar decisiones.

### **2.2.12. Reciprocidad**

En el sistema de beneficios mutuos, donde cada individuo tiene la obligación de dar para tener derecho a recibir, es decir, la relación de interdependencia entre las partes (Calvo, 2017).

### **2.2.13. Relaciones públicas**

Se trata de una función administrativa que contribuye a establecer y mantener los canales necesarios para la comprensión, comunicación, cooperación y aceptación entre una organización y su público (Theaker, 2022).

## **2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

Apata (2018), realizó la investigación titulada “La interculturalidad en el proceso de las políticas públicas. Una propuesta basada en los mecanismos de articulación de las políticas comunales con las políticas públicas en la gestión local del Estado Plurinacional de Bolivia” de la Universidad Mayor de San Andrés, cuyo objetivo fue explicar los medios de articulación de las políticas comunales con las políticas estatales que forman la interculturalidad, por tanto, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. El estudio permitió comprender las dimensiones reales de los problemas tanto de la sociedad civil como de las comunidades indígenas originarias.
2. Fue posible identificar y describir mecanismos de articulación entre políticas comunales y públicas que constituyen la interculturalidad,

3. Se encontraron conflictos en los planes, políticas públicas, proyectos y programas, especialmente en la articulación de las políticas comunales con las políticas estatales en cuanto a la gestión local.

Rivera (2016), realizó la investigación titulada “Hacia una escuela urbana intercultural” de la Universidad Pedagógica Nacional, cuyo objetivo fue implementar una estrategia pedagógica intercultural crítica en los niños, por lo tanto, dicha investigación arribó a las conclusiones siguientes:

1. A partir del diseño e implementación, se analizó cómo el uso del conocimiento y la sabiduría de la sociedad y la nación proporciona herramientas conceptuales que permiten a los estudiantes construirse a sí mismos como algo más que apreciadores de la diferencia cultural.
2. El área de las ciencias sociales se encuentra, en ocasiones, limitada por el conocimiento eurocéntrico. Además, la pertinencia de esta propuesta fue posible gracias a la dinámica escolar ya dada. Esto demuestra que tal interculturalidad crítica solo es posible a través del trabajo conjunto con herramientas de tipo conceptual, que se trabajan desde el rigor del aula y el trabajo práctico fuera del aula.
3. La interculturalidad cambia el trabajo docente en términos de responsabilidad y la influencia intercultural en su trabajo es constante y dinámica porque la utilizan para desafiarse a sí mismos a construir, crear, aprender a través de la práctica.

Hermeza (2021), realizó la investigación titulada “Interculturalidad y desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de Otavalo y Cotacachi de la provincia de Imbabura – Ecuador” de la Universidad Politécnica de Valencia, cuyo objetivo fue profundizar el conocimiento de la interrelación entre la interculturalidad, a fin de incidir en una política pública en beneficio de la población, por tanto, arribó a las siguientes conclusiones:

1. El proceso de construcción de la Interculturalidad solo puede construirse a través de la inclusión de acciones y criterios, donde las diversas culturas puedan lograr una mayor interacción, a través de su plena participación en las costumbres, saberes y prácticas.
2. Fue visible la presencia de población con características diversas, por tanto, estas características conducen también a decisiones, estrategias o proyectos de políticas públicas basados en consensos de diversidad.
3. Se encontró que la relación de la población indígena con la sociedad fue el resultado de la necesidad.

Palma (2015), realizó la investigación titulada “Factibilidad de una agencia de relaciones públicas en el Cantón Quevedo, Año 2015” de la Universidad de Guayaquil-Ecuador, cuyo objetivo fue analizar la factibilidad para la creación de una agencia de relaciones públicas, utilizando el método inductivo – deductivo y el método analítico – sintético, aplicando el tipo de investigación cualitativa y cuantitativa y con un tamaño de muestra de 384 empresas, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. Con respecto al ámbito empresarial, se evidenció que no existe una agencia de relaciones públicas, sin embargo, el 79% considera significativo el tipo de asesoramiento y servicio empresarial.
2. La agencia cuenta con un manual de funciones en cada área de servicio, seguido de la implementación de los activos fijos indispensables para el correcto funcionamiento. Estos activos fijos permiten a la agencia atender las exigencias de la nueva era tecnológica de comunicación entre empresas y usuarios.
3. De acuerdo al estudio económico financiero, se evidencia la factibilidad de implementar una agencia relaciones públicas FAEL, pues la tasa interna de retorno (TIR) y el valor actual neto (VAN) arrojaron valores superiores al 16%, considerado un fuerte indicador de éxito.

### 2.3.2. Antecedentes nacionales

Carrión (2021), realizó la investigación titulada “Gestión administrativa e interculturalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Dorado, San Martín – 2021” de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión administrativa e interculturalidad en los trabajadores, aplicando el tipo de investigación básica, con un tamaño de muestra de 69 servidores municipales, por tanto, se arribó a las siguientes conclusiones:

1. La Gestión Administrativa fue calificada como media con un 46,73% porque se evidenciaron algunas falencias en los procesos y en las principales actividades de servicios, proyectos y desarrollo organizacional.
2. También, se halló que existe una relación significativa entre las variables, indicando una correlación positiva moderada, además, el valor del coeficiente de correlación fue  $\text{Sig.} = 0,000 < 0,01$ . También se determinó que la Gestión Administrativa influye en la Interculturalidad, teniendo un efecto directo del 53,27%.
3. La relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa con la Interculturalidad en los trabajadores es significativa, es decir, las operaciones realizadas en el desarrollo de la planificación, dirección, organización y control presentaron una tendencia media respecto a la influencia en la variable convivencia, participativo y estructural.

Cruz (2015), realizó la investigación titulada “Estudio de la Interculturalidad de la Comunidad Santa Úrsula – Sitacocha, Diseño de una Propuesta Pedagógica para la Institución Educativa N° 82386, Santa Úrsula – Sitacocha” de la Universidad Nacional de Cajamarca, cuyo objetivo fue determinar la implicancia de la interculturalidad de la comunidad con el fin de diseñar una propuesta pedagógica pertinente con enfoque intercultural, aplicando el tipo de

investigación descriptiva - aplicada, con un tamaño de muestra de 27 alumnos y los padres de familia de la comunidad, arribando a las siguientes conclusiones:

1. Se identificaron costumbres y conocimientos relacionados con la agricultura, salud; y expresiones folclóricas como las danzas que sirvieron de base en el diseño de la propuesta educativa.
2. Las actividades festivas y patronales de la comunidad sirvieron para fortalecer la expresión artística y la identidad cultural de los estudiantes.
3. Los estudiantes recibieron poca educación cultural, pero se identificaron con las tradiciones y costumbres de la comunidad.

Román (2021), realizó la investigación titulada “Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021” de la Universidad César Vallejo Trujillo-Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión Intercultural y la Calidad de Servicios Municipales, aplicando el tipo de investigación no experimental de corte transectorial y descriptivo correlacional, con un método descriptivo, con un tamaño de muestra de 109 trabajadores, arribando a las siguientes conclusiones:

1. La relación entre Gestión intercultural y Calidad de servicios municipales, a través del coeficiente Rho de Spearman es alta y positiva (0.724). Es decir, un aumento de la gestión intercultural incrementa la calidad de servicios municipales.
2. La relación entre la Gestión intercultural y fiabilidad Municipal, a través del coeficiente de Rho de Spearman, es moderada y positiva (0.508), es decir, un incremento de la Gestión Intercultural incrementa la fiabilidad Municipal.

Olivas y Ricapa (2019), realizó la investigación titulada “Las relaciones públicas internas del municipio y su influencia en la opinión pública del Distrito de Yanacancha –Pasco, 2018” de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco-Perú, cuyo objetivo fue conocer la influencia de las relaciones públicas internas del municipio y su influencia en la

opinión pública, aplicando el tipo de investigación descriptiva explicativa, con el método inductivo y explicativo, con un tamaño de muestra de 378 electores del distrito de Yanacancha, arribando a las siguientes conclusiones:

1. La falta de reuniones de trabajo entre subordinados y jefes afecta a los resultados de la gestión, pues el 42% especula que el municipio no realiza obras mayores y el 49% no se ha enterado, por tanto, la falta de coordinación entre oficinas, subordinados y jefes permite que no exista resultados visibles.
2. La mayoría de los trabajadores del Municipio manifiestan que la relación con sus compañeros es regular. Es decir, no existe trabajo en equipo, ya que, la ciudadanía piensa que los errores que se cometen en la gestión son culpa de los regidores, del gerente municipal y del gerente de obras.
3. Casi el 50% de los trabajadores de la municipalidad reportan un bajo nivel de identificación con la gestión, ya que, tienen poca confianza con la gestión progresista. Además, el 64% de la población desaprueba la gestión. Esto se debe a las debilidades internas del Municipio.

### **2.3.3. Antecedentes locales**

Huamán (2015), realizó la investigación titulada “Situación de la interculturalidad en las políticas públicas del gobierno local en el distrito de Ccatcca” de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, cuyo objetivo fue conocer y explicar la situación de la interculturalidad en las políticas públicas trazadas por el Gobierno Local del distrito, aplicando el tipo de investigación cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 189 funcionarios y 5 regidores de los integrantes del concejo municipal, arribando a las siguientes conclusiones:

1. Se comprobó que la interculturalidad en las políticas públicas establecidas por el Gobierno Local es todavía escasa, debido al desconocimiento y falta de voluntad política del concejo Municipal.

2. Asimismo, en las relaciones entre el concejo municipal y los funcionarios municipales con la población local, no existe una relación intercultural, ya que existe una relación vertical dominante y excluyente. La población local participa en los espacios decisivos de forma limitada y cualquier trámite burocrático, pedido y solicitud requiere el uso del idioma español, a pesar de que la población local es quechua hablante.
3. La discriminación, exclusión y racismo están ampliamente arraigados en todas las relaciones del gobierno local con la sociedad civil, por el hecho de que en todos los espacios de interacción el español está altamente valorado y las personas con mayor nivel de instrucción adquieren un estatus respetable y mejores condiciones de atención, así como un buen trato frente a quienes no lo tienen los servicios técnicos y profesionales del poblador local son menos valorados, por otro lado, existe la preponderancia de proyectos de inversión pública de infraestructura frente a los proyectos sociales y culturales durante su ejecución; a pesar de que coexisten problemas culturales en los servicios de educación, salud y justicia.

Condorhuanca y Quispe (2015), realizó la investigación titulada “El rol de las relaciones públicas y la función social de la municipalidad distrital de Oropesa – Cusco” de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, cuyo objetivo fue establecer la función social que cumple la Municipalidad, a través de una investigación sustantiva que pretende ayudar a solucionar el problema que tiene esta comuna, por lo tanto, arribó a las siguientes conclusiones:

1. La investigación propuesta es relevante en la medida en que identifica causas y efectos relevantes para este tema y aportará al trabajo y proyección que debe realizar la municipalidad desde el área de relaciones públicas.

2. El estudio permitió conocer y establecer la realidad del municipio, el cual ha sido creado para desarrollar obras, acciones y sobre todo cumplir una función social determinante en el progreso y desarrollo del distrito.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Las relaciones públicas inciden en el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

1. Las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022, es conocida por la población.
2. El fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022, es aplicada por los trabajadores.
3. El plan de comunicación estratégica Intercultural reduce los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022.

#### **3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

##### **3.2.1. Variable independiente**

Relaciones públicas

##### **3.2.2. Variable dependiente**

Fortalecimiento intercultural

##### **3.2.3. Variables intervinientes**

Género

Edad

Lengua materna

Lugar de procedencia

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable independiente</b> Relaciones Públicas	Relaciones públicas en la municipalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio recibido</li> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Información brindada</li> </ul>
	Relaciones con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación</li> <li>• Percepción</li> <li>• Práctica intercultural</li> </ul>
	Comunicación corporativa y organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Símbolos visuales</li> </ul>
<b>Variable dependiente</b> Fortalecimiento Intercultural	Diversidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso intercultural</li> <li>• Tolerancia cultural</li> <li>• Lengua</li> </ul>
	Interacción cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos interculturales</li> <li>• Símbolos visuales</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<b>Variables intervinientes</b>		
Género		
Edad		
Lengua materna		
Lugar de procedencia		

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. ÁMBITO DE ESTUDIO: LOCALIZACIÓN POLÍTICA Y GEOGRÁFICA

##### **Referencia histórica del Distrito de Pitumarca – Canchis**

Los primeros habitantes del distrito habrían sido hombres primitivos sin residencia fija (nómades) a esta época pertenecen las pinturas rupestres del cañón de Ccaccapunco (Cañón de Ananiso). Durante la época pre- inca la zona de Pitumarca fue ocupada por grupos k'anas y Qanchis. En cambio, en la época inca era una sociedad de agricultores dedicados primordialmente a las faenas del campo, construyeron aterrazamientos como andenes.

Asimismo, Inca Garcilaso de la Vega menciona en sus Comentarios Reales que Pitumarca era una de las principales vías de tránsito hacia Marcapata (Qhapaq Ñan).

Las relaciones económicas se realizaban a través del trueque, principalmente de productos derivados de crianza de camélidos, así como la papa nativa. Sin embargo, durante la colonia los terratenientes entregaban las tierras a sus más fieles colaboradores. Además, los dueños disponían de sirvientes obligados a trabajar de forma gratuita. A partir de ese momento surgieron rebeliones en diferentes lugares del sur, que culminaron en la rebelión de Túpac Amaru II.

El nombre de Pitumarca tiene origen muy antiguo como lo evidencia la etimología de la palabra y las leyendas de sus orígenes. Según Guido Ancori Cervantes (2013), etimológicamente “Pitumarca” proviene del idioma inca: “Pitu” mesclado y “Marca” pueblo.

Sin embargo, según la Academia Mayor de la Lengua Quechua “Pitu” tiene tres significados; emparejarse, mezcla de harina tostada con chicha e instrumento musical aerófono de caña, muy parecido a la flauta. El término “Marka” constituye la unidad política, económica, territorial y social intermedia entre el ayllu (unidad menor) y el Suyu (Tawantinsuyu).

Por otra parte, el origen de este pueblo se explica en la tradición popular (leyenda):

“Se cuenta que, en la antigüedad, una pareja de incas con sus dotes y música pasaban hacia la ciudad del Cusco, donde era la fecha de la celebración del matrimonio. En determinado momento, se percataron de un supuesto ataque por parte de un grupo de malévolos. Al percatarse, subieron a un cerro estratégico (Machupitumarca) para defenderse y allí se quedaron, por ende, ante cualquier peligro, los músicos tocaban el pito y tambor como signo de alarma, por lo que pusieron el nombre PITU-MARCA, Pitu (música) y Marca (lugar)”  
 cuento popular recogido de las palabras de Armando Sanches Guerra (2017).

#### **4.1.1. Aspectos geográficos**

##### ***4.1.1.1. Ubicación geográfica***

El distrito de Pitumarca está ubicada en la provincia de Canchis, departamento del Cusco, posee una extensión de 1117.54 km<sup>2</sup>. La altitud media del distrito es 3570 m.s.n.m. y en su parte más alta llega hasta los 5,000 m.s.n.m. (comunidad de Phinaya).

##### ***4.1.1.2. Límites***

Por el Norte: Los distritos de Ocongate, Cusipata y Marcapata de la provincia de Quispicanchis.

Por el Sur: Con el distrito de Checacupe.

Por el Este: Con el distrito de Marcapata, Checacupe y Corani.

Por el Oeste: Cusipata (Quispicanchi) y Checacupe (Canchis).

##### ***4.1.1.3. Clima***

Las condiciones climáticas del distrito están influenciadas por la presencia del nevado Ausangate, el que determina la presencia de lluvias y las condiciones de temperatura. En tanto, se tiene una temperatura media anual que oscila entre los 7° a 12° C en la parte baja, mientras que en la parte alta oscila entre 3° a 6° C, registrándose las temperaturas más bajas en el mes de junio.

El distrito de Pitumarca tiene una precipitación media anual de 864 mm, que varía entre los meses de diciembre y marzo y de mayo a octubre.

Sin embargo, la Comisión de “Planeamiento Estratégico de la Municipalidad de Pitumarca al 2030”, pronostica que, en los próximos años, puntualmente para la parte alta, se experimentará un incremento de la temperatura mínima, manteniéndose ligeramente la temperatura máxima. En cuanto a las precipitaciones, se esperan cambio de patrón de lluvias, lo que coincide con la percepción futura de las familias de las comunidades.

CARE Perú (2016), precisa que las comunidades:

Sienten que los efectos del cambio climático están generando cambios en su entorno y en su forma de vida que impactan de manera negativa en la cosecha de sus productos y la crianza de sus animales.

#### 4.1.1.4. Flora

Entre las especies forestales típicas de la zona se encuentran las siguientes:

**Tabla 2**

*Flora*

Especies forestales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qolli</li> <li>• Qeuña,</li> <li>• Kishuar</li> </ul>	Pueden ser usadas como: Combustible, artesanía, tinte, utensilios o cercos
	Eucalipto Pino Ciprés	Ambas especies madereras
Vegetación o flora típica	Pajonales denominados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigoras gramíneas</li> </ul> peremnes cespitosas de porte alto (conocidos comúnmente como ichu)	Usado para techo de cabañas, fabricación de adobes.
Césped de puna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantas cespitosas de menor tamaño.</li> <li>• Plantas arrosetadas (hojas muy juntas y pegadas al ras del suelo)</li> <li>• Plantas de porte almohadilladas.</li> </ul>	Comúnmente sirve de alimento para los camélidos sudamericanos
Bofedales (turberas) llamados también “Oqonalles”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantas que ocupan suelos de mal drenaje.</li> </ul>	
Tolares (lepidophyllum Quadrangulare)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbusto resino</li> </ul>	
Canllares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbusto del género Margiricarpus</li> </ul>	

*Fuente.* Plan de desarrollo concertado 2014

#### 4.1.1.5. Fauna

Se pueden apreciar animales silvestres como:

**Tabla 3**

*Fauna*

<b>Nombre común</b>	<b>Nombre científico</b>
Zorro	Lycalopéx culpaeus
Zorrino	Conepatus chinga
Huallata	Chloephaga melanoptera
Perdiz	perdix perdix
Vicuña	Vicugna vicugna
Venado	Hippocamelus antisensis
Vizcacha	Lagidium peruanum
Condor	Vultur gryphus
Osqollo o gato montés	Leopardus colocolo
Puma	Puna concolor
Poronccoe	Cavia tschodii
K'illinchu y varias especies ornitológicas.	Falco peregrinus

*Fuente.* Plan de desarrollo concertado 2014

En las lagunas alto andinas existen especies como: patos, flamencos o pariguanas, truchas y suches que son de consumo humano. Asimismo, en los ríos y cuerpos de agua abundan los anfibios tales como la rana y sapos.

Además, en la zona existen grupos humanos que habitan en la base del nevado de Ausangate, quienes son criadores de animales domésticos tales como:

**Tabla 4***Animales domésticos*

<b>Nombre común</b>	<b>Nombre científico</b>
Llamas	Lama glama
Alpacas	Vicugna pacos
Ovinos	Ovis orientalis aries
Caballos	Equus caballus

*Fuente:* Programa Regional Bioandes Perú (2009)

**4.1.2. Organización jurídica territorial**

El distrito de Pitumarca contiene y está constituido por las siguientes comunidades campesinas y/o anexos:

- Ccapacchapi en la capital del distrito
- Pampachiri en la capital del distrito
- Ilave en la capital del distrito.
- Consachapi (Pitumarca) en la capital del distrito

Las otras comunidades y anexos fuera del capital del distrito son:

- Huatabamba a 7 km.
- Labraco a 13 km.
- Karwi a 12 km.
- Huito a 4 km.
- Huasapampa a 4 km.
- Japura a 23 km.
- Osefina a 15 km.
- Uchulluello a 15 km.
- Hanchipacha a 29 km.
- Ananiso a 32 km.

- Ausangate a 37 km.
- Chillca a 34 km.
- Sallani a 59 km.
- Phinaya 147 km cuyo acceso es por Sicuani

#### **4.1.2.1. Población**

La población de Pitumarca ha crecido en los años 40 hasta mediados de los años 70. Esto se visualiza en los resultados obtenidos de los censos de población y vivienda, después se aprecia una tendencia migratoria especialmente en el año de 1981, cabe recordar que, durante esos años, diversas provincias del Cusco, soportaron una intensa y prolongada sequía que motivó las migraciones a la costa. Además de aquellos episodios de violencia política que azotaron el sur del país.

Luego, en la década de los noventa se puede apreciar un crecimiento importante en la población censada, lo cual podría mostrar una tendencia de retorno de aquellos que migraron anteriormente. Esta tendencia se comprueba con los resultados obtenidos en el censo del 2017.

**Tabla 5**

*Población según Censos Nacionales*

<b>Año</b>	<b>1940</b>	<b>1961</b>	<b>1972</b>	<b>1981</b>	<b>1993</b>	<b>2007</b>	<b>2017</b>
En miles de personas	5,776	5,808	5,740	4,849	6,810	7,068	7,170

*Fuente.* INEI. Censos Nacionales de 1940, 1961, 1972, 1981, 1993, 2007 y 2017.

La población distrital según el censo 2017 es de 7,170, por tanto, el 56.15% de la población vive en zona urbana, mientras que el 43.85% habita en la zona rural. De los cuales el 51.78% es población femenina y el 44.22% masculina.

#### 4.1.2.2. Educación

El distrito cuenta con trece instituciones iniciales, de las cuales doce funcionan regularmente, en estas instituciones laboran 29 docentes y atienden a niños 360. La institución inicial jardín con mayor número de alumnos es aquella ubicada en la zona de Pampachiri con 116 alumnos, seguida por aquella ubicada en la calle Nicolás de Piérola con 54 alumnos.

**Tabla 6**

*Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Inicial y Jardín*

Número	Nom. IIEE	Nivel	Dirección	Docentes	Alumnos	Altitud
1	1022	Inicial Jardín	Phinaya	2	24	4705
2	1026	Inicial Jardín	Patahuasi Hanchipacha	2	13	4162
3	1137	Inicial Jardín	Japura	1	9	4092
4	1222	Inicial Jardín	Chacachapampa S/N	3	30	3602
5	1223	Inicial Jardín	Huito S/N	2	17	3664
6	1224	Inicial Jardín	Karhui S/N	2	16	3796
7	1225	Inicial Jardín	Uchulluello S/N	2	18	3928
8	1260	Inicial Jardín	Accottocco	1	10	3993
9	1320	Inicial Jardín	Calle Cementerio S/N	2	23	3564
10	592	Inicial Cuna Jardín	Calle Nicolas de Pierola	4	54	3564
11	593	Inicial Jardín	Pampachiri	6	116	3573
12	594	Inicial Jardín	Huasapampa	1	20	3686
13	Chillca	Inicial Jardín	Chillca S/N	1	10	4332

*Nota.* Ministerio de Educación, ESCALE, 2021.

De igual manera, existen 15 instituciones educativas primarias donde laboran 57 docentes y 713 niños y niñas. De ellas, las instituciones educativas de Pachachani y Huatabamba cuentan con 9 y 6 alumnos respectivamente, siendo las que cuentan con menos alumnos a nivel de estas instituciones educativas; de igual manera, la primaria de Jirón Ricardo Palma cuenta con 404 alumnos, siendo la institución de mayor tamaño en todo el distrito.

**Tabla 7***Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Primarias*

Nº	Nom.IIEE	Nivel	Dirección	Docentes	Alumnos
1	56052	primario de menores	Jiron Ricardo Palma 108	24	404
2	56097	primario de menores	Uchulluclo	0	0
3	56098	primario de menores	Ananiso S/N	2	17
4	56099	primario de menores	Huasapampa	4	24
5	56100	primario de menores	Huatabamba	1	6
6	56101	primario de menores	Karhui S/N	3	40
7	56102	primario de menores	Huito	2	16
8	56103	primario de menores	Japura	0	0
9	56104	primario de menores	Hanchipacha S/N	4	44
10	56337	primario de menores	Phinaya	4	46
11	56389	primario de menores	Chillca	3	26
12	56417	primario de menores	Labraco	3	29
13	56442	primario de menores	Pachachani	1	9
14	Nuestra Señora de Guadalupe - Pitumarca	primario de menores	Jirón Puno S/N	6	52
15	501461	primario de menores	Pampachiri	0	0

*Nota.* Ministerio de Educación, ESCALE, 2021.

También existen cuatro instituciones educativas secundarias donde laboran 52 docentes y se atienden 560 alumnos. La institución secundaria “Libertadores de América” cuenta con la mayor cantidad de docentes y alumnos a nivel distrital. A su vez, la institución educativa secundaria del sector Hanchipacha si bien ha sido creada, a la fecha no cuenta con alumnos y docentes asignados.

**Tabla 8***Instituciones Educativas del distrito de Pitumarca – Secundarias*

<b>N°</b>	<b>Nom.IIEE</b>	<b>Nivel</b>	<b>Dirección</b>	<b>Docentes</b>	<b>Alumnos</b>
1	Libertadores De América	Secundaria de menores	Calle Garcilaso S/N	37	404
2	Uchullucllu	Secundaria de menores	Uchullucllu	8	106
3	Phinaya	Secundaria de menores	Phinaya S/N	7	50
4	Ausangate	Secundaria de menores	Sector Hanchipata	0	0
5	Ausangate	Secundaria de menores	Sector Hanchipata	0	0

*Nota.* Ministerio de Educación, ESCALE, 2021.

#### **4.1.2.3. Salud**

Con respecto al tema de salud, el distrito cuenta con cuatro establecimientos de salud:

- Puesto de Salud de Pitumarca – nivel resolutivo I-3: El Puesto de Salud ubicado en Pitumarca tiene una capacidad resolutiva I-3 en la parte urbana del distrito, el mismo que cuenta con el siguiente personal: 2 médicos, una enfermera, una obstetra, un odontólogo y 4 técnicos en enfermería.

El equipamiento en el establecimiento es regular no cuenta con ambulancia para un territorio extenso, carecen de equipos de emergencia, laboratorio, rayos X, ecógrafo e insuficiente dotación de medicamentos.

- Puesto de Salud de Phinaya - nivel resolutivo I-1. No están funcionando de manera permanente.
- Puesto de Salud de Ananiso - nivel resolutivo I-1: No están funcionando de manera permanente.

- Puesto de Salud de Chilca - nivel resolutivo I-1: No están funcionando de manera permanente.

Dentro de las enfermedades más frecuentes en el distrito podemos mencionar las diarreas agudas (EDAS), infecciones respiratorias agudas (IRAS), por tanto, la tasa de mortalidad infantil en menores de un año es aproximadamente de 43 por cada mil nacidos vivos, por ende, es una cifra muy alta.

De acuerdo a cifras históricas, el porcentaje de desnutrición crónica en niños y niñas menores de cinco años fue del 43% en el año 2006, habiendo experimentado una reducción al 37% para el año 2008. Según información del Instituto Nacional de Salud, a junio del 2018, el porcentaje de desnutrición crónica en el distrito habría descendido al 30.1 %, mientras que la población que se encontraría en riesgo de caer en desnutrición crónica sería el 58.1%, lo cual es muy elevado.

**Tabla 9**

*Desnutrición crónica en el distrito*

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DESNUTRICIÓN CRÓNICA 2018			RIESGO DE DESNUTRICIÓN 2016		
			Nº EVALUADOS	Nº DE CASOS	DESNUTRICIÓN CRÓNICA (%)	Nº EVALUADOS	Nº CASOS	RIESGO T/E (%)
CUSCO	CANCHIS	PITUMARCA	675	203	30.1	472	274	58.1

*Nota.* Instituto Nacional de Salud - Centro Nacional de Alimentación y Nutrición. Información sobre anemia en niños que acceden a los establecimientos de salud según departamento / provincia / distrito. Perú: periodo enero – junio 2018.

**Tabla 10***Anemia en menores de 5 años*

<b>Departamento</b>	<b>Provincia</b>	<b>Distrito</b>	<b>N° de Evaluados</b>	<b>N° de Casos</b>	<b>Anemia (%)</b>
Cusco	Canchis	Pitumarca	675	40	5.9

*Fuente:* Instituto Nacional de Salud - Centro Nacional de Alimentación y Nutrición. Información sobre anemia en niños que acceden a los establecimientos de salud según departamento / provincia / distrito. Perú: periodo enero – junio 2018.

Cabe mencionar que, el 87% de la población está afiliada al Seguro Integral de Salud (SIS) y el 1.95% al Seguro Social de Salud (ESSALUD). Sin embargo, el resto 10.49% no cuenta con ningún tipo de seguro encontrándose en situación de riesgo.

**4.1.2.4. Actividad económica**

El distrito es el lugar de producción de papa, maíz amiláceo, alfalfa y haba grano seco; en mayor medida, gracias a una mejora en la productividad de los terrenos. Pero el potencial agrícola es limitado porque el 95 % de las tierras son regadas con agua de lluvia (secano), mientras que solo el 5 % se riega por medio de infraestructura de riego.

La cría de ganado es la actividad productiva más extendida en todo el distrito, ya que se da en las tres zonas y en condiciones climáticas adversas. En el distrito se aprecia una mayor presencia de ovinos, principalmente criollos, además de alpacas y llamas.

Con respecto a la actividad textil, en el distrito se tiene la tradición del tejido andino, las comunidades de las partes altas del distrito elaboran ponchos, chullos, adornos, chalinas con insumos ecológicos, existe también la promoción del teñido natural de tejidos. En el distrito existe una red de artesanos textiles que asocia en promedio dieciocho asociaciones, una de ellas es la Asociación de Artesanos “Munaytica” de la comunidad campesina de Uchulluclo, cabe señalar que existe un local de venta de textiles en la plaza de armas del distrito, donde destacan

productos de tejido plano (mantas, llicllas, bayetas), el de 4 estacas y 5 palitos, con el apoyo del gobierno local y ONGs vienen realizando pequeñas experiencias de exportación de artesanía textil.

#### ***4.1.2.5. Turismo***

El turismo es una de las actividades económicas que se puede potencializar junto a la artesanía, gracias al enorme potencial turístico con el que se cuenta.

Así, se han identificado cinco recursos turísticos más importantes dentro del distrito, estos son: Restos de Machupitumarca, Cañon de Ananiso, Nevado de Ausangate, la montaña de los Siete Colores (Cerro Vinincunca), esta última es la más importante, pero con ciertos problemas de administración.

En octubre del 2017 la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo y la Municipalidad Distrital de Pitumarca realizaron la presentación de los cinco recursos turísticos como nuevo destino turístico de la región y promocionaron nuevos atractivos como: el templo de San Miguel de Pitumarca, Cueva de la Novia, Valle Rojo, Inca Cancha, Baños Termales de Osefina, Capilla de la Virgen Concepción, Nevado Quelcaya, Montaña Huillka Cunca, Montaña de Colores Tacurani y Laguna de Sibina Qocha.



Con respecto a las otras organizaciones, existe el Sindicato de Vendedores de productos “Virgen de Natividad”. También existe el COGEM o Comité de Gestión Microcuena Pitumarca- Checacupe, asociación civil conformada por instituciones públicas y privadas y/o ONG’s, representantes comunales y autoridades locales.

#### **4.1.4. Municipalidad Distrital de Pitumarca**

##### **A. Ley de Creación de la Municipalidad Distrital de Pitumarca**

El 18 de agosto de 1907 los habitantes de Pitumarca, estando organizados en un comité denominado “Unión Pitumarca” y apoyados por el Dr. Ángel Ugarte, quien en ese entonces era diputado de la provincia. Solicitaron al gobierno para que el pueblo de Pitumarca se eleve a la categoría de distrito, es así que; el congreso de la república, el 11 de noviembre 1907 por ley N° 629 crea el distrito de Pitumarca, durante el gobierno constitucional de Don José Pardo (1904- 1908). Antes de su creación fue anexo del distrito de Checacupe.

La Ley Orgánica de Municipalidad N° 27972, establece la estructura orgánica de municipalidades, teniendo como fin suscitar la adecuada prestación de servicios públicos locales y el desarrollo sostenible, integral y armónico. Dentro de este contexto, la Municipalidad lleva a cabo sus funciones de servicio público de acuerdo a sus planes de trabajo acorde a su respectivo presupuesto.

Desde su creación en 1907 hasta la actualidad el distrito de Pitumarca tuvo 49 alcaldes, el año 2022 se encontraba bajo la gestión de Benigno Fredy Vengoa Caro, del Movimiento Regional Tawantinsuyo.

##### **B. Visión**

“Al 2030, Pitumarca es un distrito sólido con un modelo de gobierno local que enfrenta de manera positiva los efectos del cambio climático, con gente comprometida, responsable y organizada, sus niños y niñas libres de desnutrición crónica y anemia con violencia familiar

erradicada; además cuenta con servicios básicos de calidad sobre la base de un desarrollo económico familiar que aprovecha sus recursos naturales y se desarrolla de manera sostenible”

### **C. Misión**

La Municipalidad Distrital de Pitumarca representa a sus ciudadanos, promueve la adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

### **D. Finalidad, objetivos de la municipalidad distrital y su respectiva estructura orgánica según el MOF.**

La Municipalidad Distrital de Pitumarca, es un órgano de gobierno local, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia exclusiva y compartida dentro de su jurisdicción.

### **E. Naturaleza, finalidades, objetivos y competencias de la Municipalidad Distrital de Pitumarca**

#### **e.1. Naturaleza**

La Municipalidad de Pitumarca es un organismo público local que promueve el desarrollo integral de su comunidad, económico, justicia social y sostenibilidad local, con personas jurídicas de derecho público interno, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos municipales, de su competencia exclusiva y compartida dentro de su jurisdicción, aplicando las leyes y disposiciones que de manera general le son aplicadas.

**e.2. Finalidades**

- a. Fomentar el desarrollo integral, sostenible y armonioso de la circunscripción del distrito de Pitumarca.
- b. Representar al vecindario, consolidando el desarrollo participativo de su gestión, comprometiéndolo con su propio desarrollo sostenible.
- c. Proporcionar los servicios públicos locales a cargo del Municipio Distrital de Pitumarca, fomentando la participación de las empresas privadas y las organizaciones sociales, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la población.

**e.3. Objetivos**

- a. Prestar servicios públicos locales, a fin de satisfacer las demandas de la población.
- b. Consolidar la democracia fomentando la participación vecinal en el gobierno municipal.
- c. Fortalecer el tejido social y las actividades productivas del ámbito de su competencia con el objetivo de promover el desarrollo local sostenible, haciendo uso racional de los recursos disponibles.
- d. Mejorar la competitividad local y la calidad ambiental a través de obras de infraestructura vial, urbana y rural, promoviendo el respeto a los límites permitidos de contaminación.

**e.4. Unidad de imagen, prensa, relaciones públicas y protocolo**

Esta unidad es un órgano de apoyo de la Municipalidad y es responsable de: Velar por una buena imagen institucional y comunicación de la Municipalidad con instituciones privadas y públicas. Depende de la Alcaldía, su sigla es **IPREPP**.

**e.5. Sus funciones son:**

1. Planificar, coordinar, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades de su competencia.
2. Cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones del Sistema Nacional de Información de la Administración Pública.

3. Formular, la memoria anual de la dependencia, de acuerdo a la normatividad vigente.
4. La Municipalidad Distrital programa, dirige, coordina y ejecuta las acciones de comunicación e información.
5. Establecer y mantener relaciones con los medios de comunicación a fin de informar de manera oportuna a la comunidad local, nacional sobre las normas, programas y acciones de la Municipalidad.
6. A través de campañas de difusión y publicación de información de gestión, difundir la buena imagen del municipio.
7. Establecer y mantener coordinaciones con organismos y con instituciones públicas y privada.
8. Establecer comunicación con las organizaciones de la población.
9. Programar, ejecutar, dirigir y coordinar las actividades de Relaciones Públicas, acciones cívicas y los actos de carácter protocolar de la Municipalidad Distrital.
10. Elaborar y mantener actualizado el Calendario Cívico de Actividades.
11. Autorizar y revisar toda publicación oficial y campañas de publicidad que pronuncie la Municipalidad.
12. Coordinar las entrevistas periodísticas del alcalde y Regidores.
13. Elaborar notas de prensa y discursos del alcalde.
14. Participar en la elaboración de revistas, boletines, periódicos murales y otros.
15. Coordinar con los medios de comunicación, la difusión de planes, actividades, proyectos, programas y obras realizadas por la Municipalidad.
16. Recepción de señal digital de televisión, y repetir la señal de los diferentes canales captados hacia la ciudadanía

17. Velar por el correcto uso de los equipos electrónicos, prever fallas en la antena parabólica mediante el mantenimiento preventivo, informar sobre fallas encontradas en la recepción y emisión señal y propone sus mejoras.

#### **F. Análisis situacional de la Municipalidad Distrital de Pitumarca**

En la actualidad la Municipalidad Distrital de Pitumarca planifica y promueve el desarrollo urbano y rural de sus electores y ejecuta los planes, sin embargo, el cumplimiento de sus metas llega al 40%. En cuanto a la zonificación urbanística, algunas comunidades carecen de plano catastral incluido en el ámbito urbano, administra y reglamenta los servicios públicos, de manera ocasional (remota); su plan de desarrollo concertado es modificado por cada periodo de gobierno local, favoreciendo a sus intereses políticos.

En cuanto a los mecanismos y espacios de participación, existen carencias y dificultades en la convocatoria y facilitación por parte de la municipalidad, sumado con la ausencia de la comunicación efectiva entre los pobladores, muchos de estos espacios resultan ineficientes y muchas veces fracasan.

Por otra parte, algunas normas u ordenanzas municipales no están contextualizadas, por ende, son ineficaces.

En cuanto a la comunicación intercultural, existen avances, como ordenanzas municipales, implementación de protocolo de atención al usuario con pertinencia cultural orientado por el Ministerio de Cultura, respetando la diversidad cultural, implementando la ley contra la discriminación y tomando en cuenta la política nacional de modernización de la gestión pública, existe también la ley de la transversalización del enfoque inter cultural en los distintos sectores de la gestión pública y por supuesto en la Municipalidad Distrital de Pitumarca.

## **G. Organismos de la municipalidad ligados a las relaciones públicas**

Relaciones públicas: actualmente la oficina de relaciones públicas no cuenta con presupuesto asignado; solo limitándose a cumplir funciones de difusión de las actividades de las sub gerencias y otras áreas; carece de plan anual de trabajo y escasa relación con otras instancias del estado.

Desarrollo social: Esta sub gerencia tiene la función específica de planificar, organizar, dirigir, controlar planes y programas orientados a mejorar la calidad de vida en la salud, educación, cultura, deporte y promover el derecho de los niños, adolescentes, jóvenes, adulto mayor y personas con discapacidad. Así como gestionar programas sociales como vaso de leche. Fomenta la participación social en los asuntos de la gestión municipal y promueve la cooperación pública privada con las ONG(s), por tanto, está organizada de la siguiente manera:

- Unidad de servicios municipales.
  - Oficina de registro civil.
  - Oficina de serenazgo y policía municipal.
- Unidad de programas y proyectos sociales.
  - Oficina de programas alimentarios.
  - Oficina de DEMUNA y OMAPED.
  - Oficina de Unidad Local de Empadronamiento (ULE) SISFOH.
  - Oficina de Salud, Educación, Cultura y Deporte.

Desarrollo turístico: Actualmente la Sub Gerencia de turismo desarrolla el proyecto “Implementación y asistencia técnica orientada al desarrollo y gestión del destino turístico en el valle del Ausangate, Distrito de Pitumarca, Provincia de Canchis, región Cusco”.

Desarrollo económico:

Esta subgerencia, fomenta el desarrollo económico integral, sostenido y equilibrado; dirigiendo la ejecución de los planes, programas, proyectos y obras en materia agraria, agropecuaria,

agroindustria, artesanías. Además, promueve la realización de ferias agropecuarias, industriales y de artesanías.

Oficinas administrativas:

- Mesa de partes, es la primera oficina de contacto con el Publio.
- Secretaría general; emite información haciendo cumplir el derecho a información y ley de transparencia.
- Todas las oficinas administrativas, quienes tiene relación directa con el público usuario

## **4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

### **4.2.1. Explicativa**

Porque la presente investigación no solo persigue describir un problema; sino que intenta encontrar las causas del mismo. Por tanto, la investigación tiene la finalidad de comprobar y dar sustento a la conjetura que se ha formulado; asimismo está orientado a estudiar y analizar el porqué de los hechos, sucesos, fenómenos y casos sociales de modo detallado, que conlleven a la contratación de las leyes, principios o enunciados científicos, respecto al tema aprobado; es decir verificar no solo la hipótesis; sino además si las conclusiones sirven de soporte a lo planteado (Carrasco, 2019).

### **4.2.2. Descriptiva**

Porque la presente investigación describió de forma detallada y exhaustiva las cualidades o propiedades del objeto de estudio y analizó de manera sistemática, seleccionando los aspectos relevantes del tema en cuestión.

Este tipo de investigación facilitó el conocimiento profundo de los fenómenos sociales que se abordan.

### 4.2.3. Cuantitativo

Porque la investigación describió y explicó los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos, basándose en una medición numérica, además, se estudiaron los fenómenos de manera sistemática (Hernández & Mendoza, 2019).

### 4.2.4. Cualitativa

Porque la investigación describió e interpretó los fenómenos mediante percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes.

## 4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 4.3.1. Población

Según su organización jurídica territorial, el distrito cuenta con 11 comunidades Campesina-Indígenas.

La población de Pitumarca según el censo de 1940 era de 5,776 habitantes, Según el censo de 1993 se incrementó a 6,807 habitantes, el 2007 muestra a 7,068 habitantes y el 2017 indica a 7,170 habitantes. Entonces, Pitumarca según el INEI tiene una tasa de crecimiento poblacional de 0.27%.

### 4.3.2. Muestra

La muestra que se tomó en cuenta en el presente estudio de investigación es: 364

$$\frac{1.96^2 * 0.67 * 0.33 * (7170)}{1.96^2 * 0.67 * 0.33 + 0.05^2(7170 - 1)} = 364$$

N= 7170 Población

P= 0.67: probabilidad de éxito

Z= 1.96: Límite de distribución normal

e= 0.05: error máximo permitido

q= 0.33: probabilidad que ocurra

m= 364

### **4.3.3. Muestreo**

Se utilizaron dos técnicas; la primera técnica que se usó para seleccionar o definir los individuos, fue probabilístico aleatorio simple, ya que es escogido aleatoriamente o azar por los programas estadísticos. Una vez definido se aplicó el primer cuestionario de la variable relaciones públicas a 364 individuos, que cumplan los siguientes criterios.

Criterios de inclusión:

- Ser mayor de edad y tener menor a 75 años.
- Pertener a una de las 11 comunidades del distrito de Pitumarca.
- Debe aplicarse a 50% ciudadanas femeninas y 50% ciudadanos masculinos.

Criterio de exclusión.

- Ser autoridad municipal.
- Ser trabajador o funcionario de la Municipalidad Distrital de Pitumarca.
- Ser pariente o afines de las autoridades.

La segunda técnica utilizada es no probabilística, ya que, se identificó la muestra por conveniencia para la aplicación del cuestionario de la variable fortalecimiento intercultural a 39 trabajadores en atención al público, se utilizó la misma técnica en la aplicación de la entrevista al alcalde y 5 funcionarios.

## **4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1. Técnica**

- a. Se utilizó la observación.
- b. Se utilizó la entrevista.
- c. Se utilizó la encuesta.

### **4.4.2. Instrumentos**

- a. Se utilizó las fichas de observación.

- b. Se utilizó la cédula de entrevista.
- c. Se utilizó el cuestionario: En la aplicación de este instrumento de investigación, se realizó en quechua y español, la razón fundamental es que un porcentaje alto de los habitantes son quechua hablantes, aunque entienden el idioma español.

## **4.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

### **4.5.1. Procesamiento de datos**

Los datos se procesaron mediante el análisis descriptivo, donde se empleó la frecuencia descriptiva. Por lo tanto, se sistematizaron los datos de las encuestas y entrevistas aplicadas, de esta manera, se elaboraron las tablas y figuras con el propósito de analizar el comportamiento de cada variable y dimensión y así contrastar las hipótesis planteadas. Para ello, se utilizó el SPSS y el programa Excel.

### **4.5.2. Técnicas de análisis**

#### ***4.5.2.1. Análisis bibliográfico y documental***

Se caracteriza por la utilización de documentos recopilados sobre el tema de investigación.

#### ***4.5.2.2. Análisis de entrevista a la población de Pitumarca en relación con la municipalidad***

Con el propósito de precisar y analizar la realidad de la municipalidad desde las posiciones y perspectivas de los usuarios de esta institución.

#### ***4.5.2.3. Observación participante a los trabajadores y población usuaria***

Se observó y examinó la interrelación para conocer la realidad desde la perspectiva del problema.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. PRESENTACIÓN DE DATOS

El enfoque de la presente investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo, de tipo explicativo y descriptivo. La población de Pitumarca de acuerdo al Censo Nacional 2017 es de 7170 habitantes y la muestra para la aplicación del cuestionario se determinó a través de la técnica probabilística aleatoria simple, resultando 364 habitantes como muestra; se aplicó un cuestionario dirigido al público externo de 7 preguntas y a los trabajadores de la municipalidad se aplicó un cuestionario de 8 preguntas. En la aplicación de la entrevista que consta de 7 preguntas, se determinó una muestra por la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia determinando a una autoridad y 6 funcionarios, finalmente se aplicó una ficha de observación que nos ayudó a sustentar los procesos de interculturalidad, la interacción grupal, los mensajes de los símbolos.

A continuación, presentamos los resultados de la investigación, considerando la data o información, tablas, figuras, interpretación y comentarios. En la aplicación del cuestionario para el público externo o usuarios se utilizó tanto la lengua quechua y español de acuerdo a la lengua de la persona muestra.

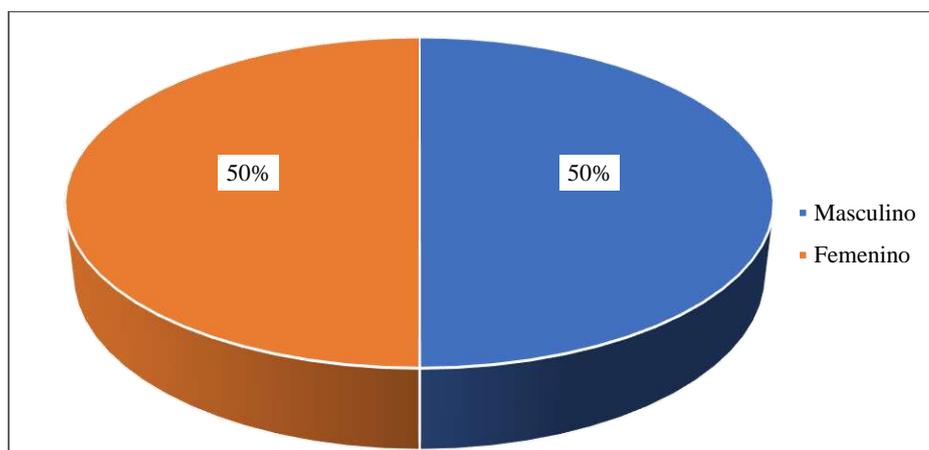
##### 5.1.1. Caracterización de la muestra (variables intervinientes)

**Tabla 11**

*Género*

	<i>f</i>	%
Masculino	182	50.0%
Femenino	182	50.0%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 2***Género*

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

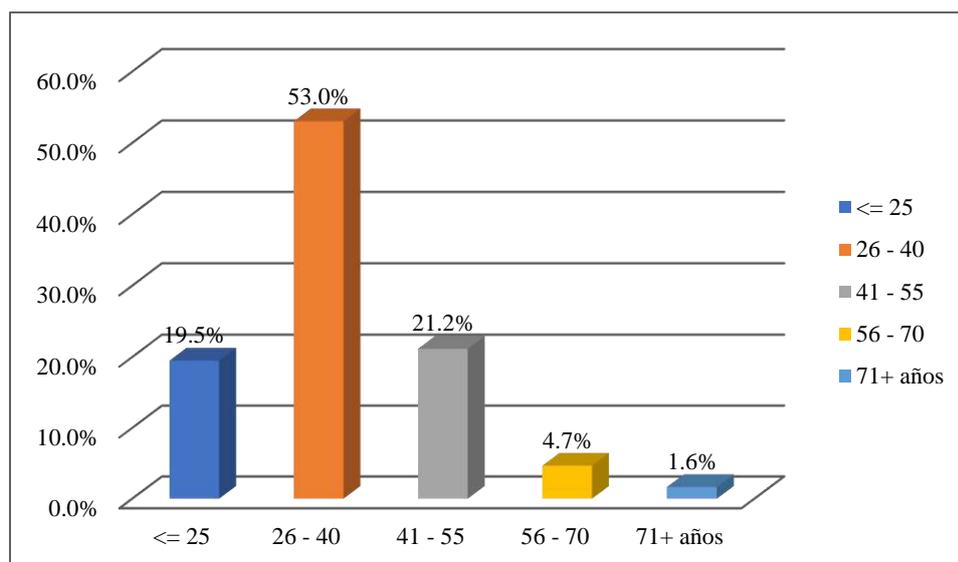
### **Interpretación**

Del total de encuestados, la mitad son del género masculino y la otra mitad son femenino. Esta data nos determina la trascendencia de la presencia de las mujeres en el rol que cumplen en la municipalidad y la comunidad de Pitumarca; siendo este un pueblo con costumbres machistas donde el varón es autoridad de la familia, el que tiene el rol productor y mantiene económicamente a la familia; pero en la investigación se ha visto que las mujeres están asumiendo un rol importante de organizarse en asociaciones y en las juntas directivas de las comunidades hay mujeres líderes como en Pampachiri donde ocupó el cargo de presidente la señora Santusa Mercado y la señora Virginia Castro León, en Ccapacchapi, quien además fue la primera presidente mujer en todo el distrito, una gran líder en la defensa y lucha contra la corrupción en su comunidad, promueve la artesanía textil de Pitumarca. También debemos señalar que en Central de Rondas Campesinas de Pitumarca existe la presencia de mujeres en mayor número, así como la periodista empírica Yaneth Irco quien labora en radio Andina 91.3 de Pitumarca; por otra parte, la señora Sabina Rojo como dirigente cumple labor de gestión en beneficio de las personas con discapacidad.

**Tabla 12***Edad*

	<i>F</i>	<i>%</i>
<= 25	71	19.5%
26 - 40	193	53.0%
41 - 55	77	21.2%
56 - 70	17	4.7%
71+ años	6	1.6%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 3***Edad*

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

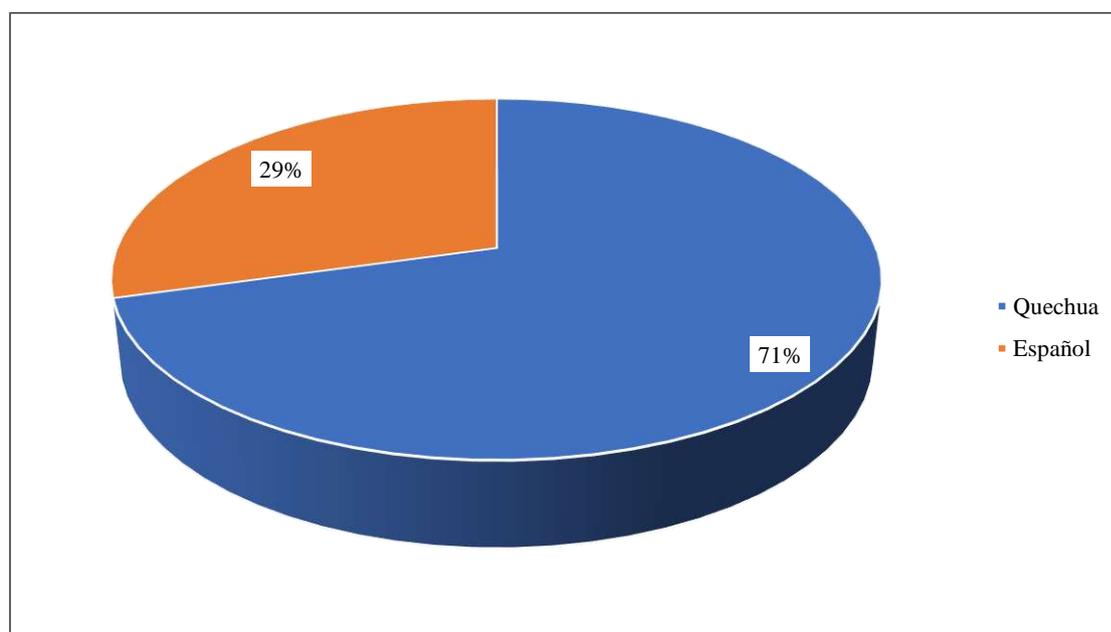
### Interpretación

La muestra nos permite visualizar que en el resultado de la investigación se ha logrado segmentar a la población de acuerdo a la edad percibiendo que el mayor porcentaje significativo con 74.2% está en los adultos. Siendo el grupo significativo de 26 a 55 años. Esto demuestra que este segmento es la población más activa en los asuntos comunales y en participación.

**Tabla 13***Lengua materna*

	<i>f</i>	%
Quechua	257	70.6%
Español	107	29.4%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 4***Lengua materna*

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

De la muestra encuestada se considera que el mayor porcentaje tienen como lengua materna el quechua, instrumento de comunicación entre los miembros de la comunidad en sus relaciones sociales, ritos y ceremonia y sus comportamientos colectivos que afianzan la identidad cultural. La lengua materna quechua del pueblo de Pitumarca se hace presente en todos los ámbitos de su vida cotidiana, pero también se enfatiza y se valora en; el Festival de Machupitumarca, fiesta de Natividad, Corpus Cristi, sus canciones en papa hallmay y carnavales, rezos y oraciones en Todo Santos y Semana Santa, entre otros. Por otra parte, el

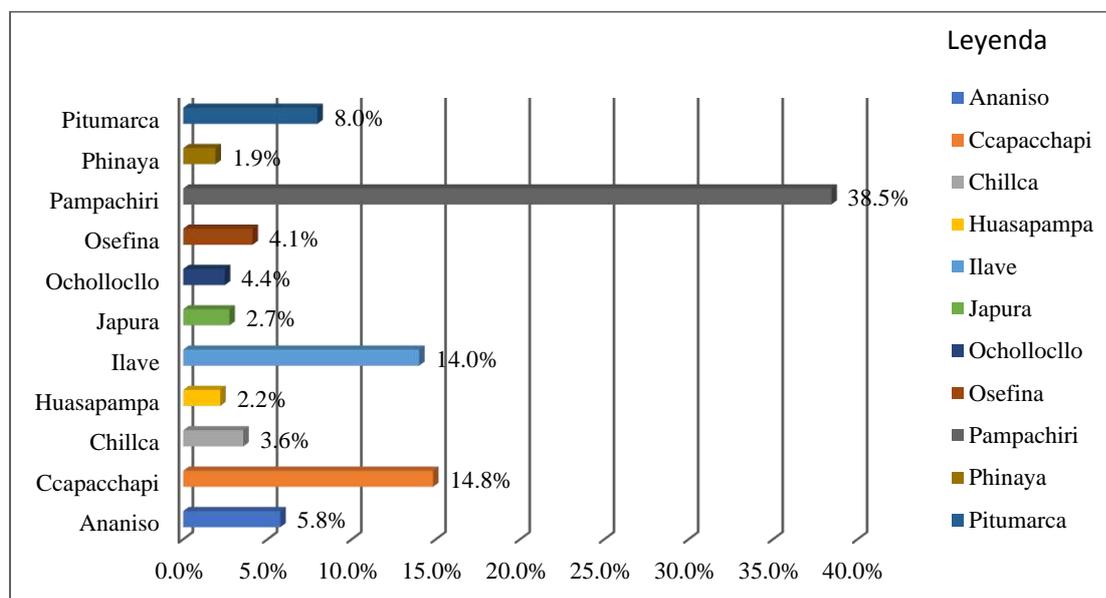
jefe de Relaciones Pública de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, Eusebio Huahuarunta, natural de Pitumarca, señala que las capacitaciones y muchas ceremonias oficiales en la municipalidad se realizan en el idioma quechua y que los nombres de las diferentes oficinas tienen nombre en quechua.

**Tabla 14**

*Comunidad*

	<i>f</i>	%
Ananiso	21	5.8%
Ccapachapi	54	14.8%
Chilca	13	3.6%
Huasapampa	8	2.2%
Ilave	51	14.0%
Japura	10	2.7%
Ocholloclo	16	4.4%
Osefina	15	4.1%
Pampachiri	140	38.5%
Phinaya	7	1.9%
Pitumarca	29	8.0%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 5***Comunidad*

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Interpretación**

De la figura se puede interpretar que la mayor cantidad de encuestados fue de la comunidad de Pampachiri, ya que, es la comunidad con mayor población y territorio.

Se circunscribe a las once comunidades, donde se encuentra en su mayoría la población quechua hablante, dedicada a la agricultura, estas comunidades están organizadas a través de juntas directivas, con personería jurídica y reconocimiento legal, tienen identidad cultural en razón de su pertenencia como un grupo étnico, social, religioso, espacial, así como a los rasgos culturales, valores, costumbres creencias, algo muy importante para ellos es la cultura y la lengua materna, sus relaciones sociales y sus comportamientos.

De acuerdo a la Ley de las Municipalidades, en cumplimiento de sus funciones del alcalde Sr. Fredy benigno Vengoa y regidores de su gestión han priorizado los proyectos productivos en atención a estas comunidades.

## 5.2. INTERPRETACIÓN O DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 5.2.1. Resultados para la variable relaciones públicas

#### 5.2.1.1. Relaciones públicas en la municipalidad

**Tabla 15**

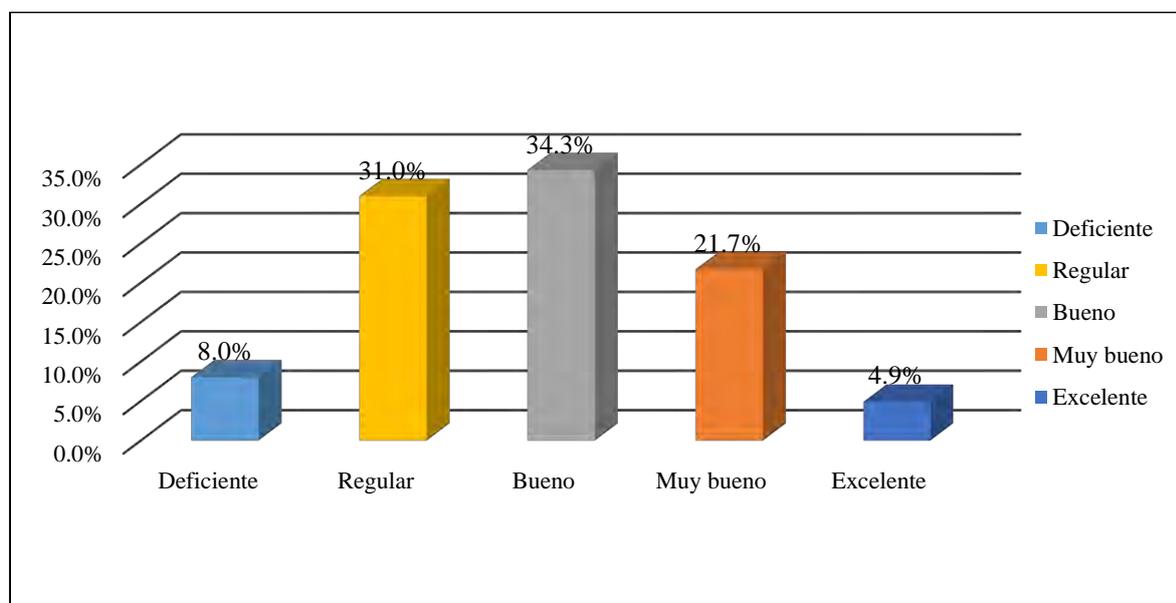
*¿Cómo evalúa el servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca en lo que respecta al aspecto cultural?*

	<i>f</i>	%
Deficiente	29	8.0%
Regular	113	31.0%
Bueno	125	34.3%
Muy bueno	79	21.7%
Excelente	18	4.9%
Total	364	100.0%

Nota. Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 6**

*¿Cómo evalúa el servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca en lo que respecta al aspecto cultural?*



Nota. Elaboración propia en base a encuestas

## Interpretación

El mayor porcentaje de la población investigada señala que el servicio que recibe de la municipalidad en la escala de bueno, muy bueno y excelente está en 55%, en razón a los servicios que brinda a la comunidad. De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades y Plan Operativo Anual, los servicios más constantes son las siguientes. Saneamiento ambiental, salubridad y salud, educación, cultura, deporte y recreación, programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos, seguridad ciudadana, Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley, Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo, conservación de bosques naturales, conservación de cementerios, entre otros.

### Tabla 16

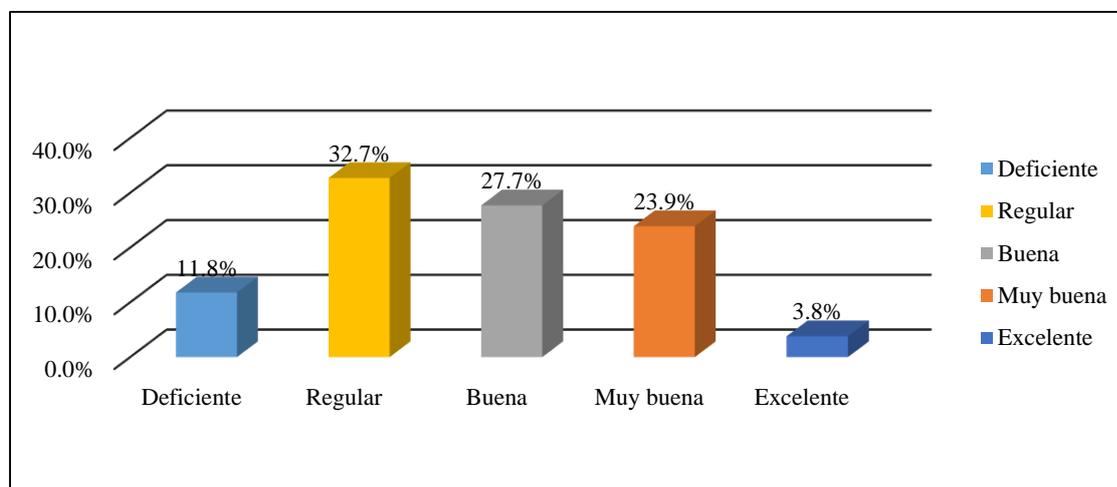
*¿La atención que le brindan, los servidores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, según sus requerimientos son?*

	<i>f</i>	%
Deficiente	43	11.8%
Regular	119	32.7%
Buena	101	27.7%
Muy buena	87	23.9%
Excelente	14	3.8%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

## Figura 7

*¿La atención que le brindan, los servidores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, según sus requerimientos son?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

## Interpretación

La atención según sus requerimientos que le brindan los trabajadores de la municipalidad es buena y muy buena en un 51.6%, sin embargo, hay un 32,7% que indica que la atención que recibe es regular, un pequeño porcentaje indica la deficiencia de la atención. Los requerimientos realizados por los pobladores a nombre propio son; solicitudes de apoyo económico para casos sociales, certificados de nacimiento y matrimonio, solicitud de instalaciones de servicio de agua potable, alquiler de maquinaria. Mientras que las solicitudes realizadas a nombre de la comunidad son más frecuentes y de mayor interés comunal, como; solicitudes de mantenimiento de carreteras, mantenimiento de canales de riego, mantenimiento de calles, veredas, seguimiento a los proyectos para su comunidad, solicitud de nuevos proyectos, atención a las necesidades básicas como agua potable y saneamiento, solicitud de rendición de cuentas, invitaciones a asambleas ordinarias comunales, entre otros. Estas solicitudes no necesariamente son cumplidas y ejecutas, generalmente la autoridad competente entrega a las comunidades donaciones y regalos con lo que mantiene feliz a la población.

**Tabla 17**

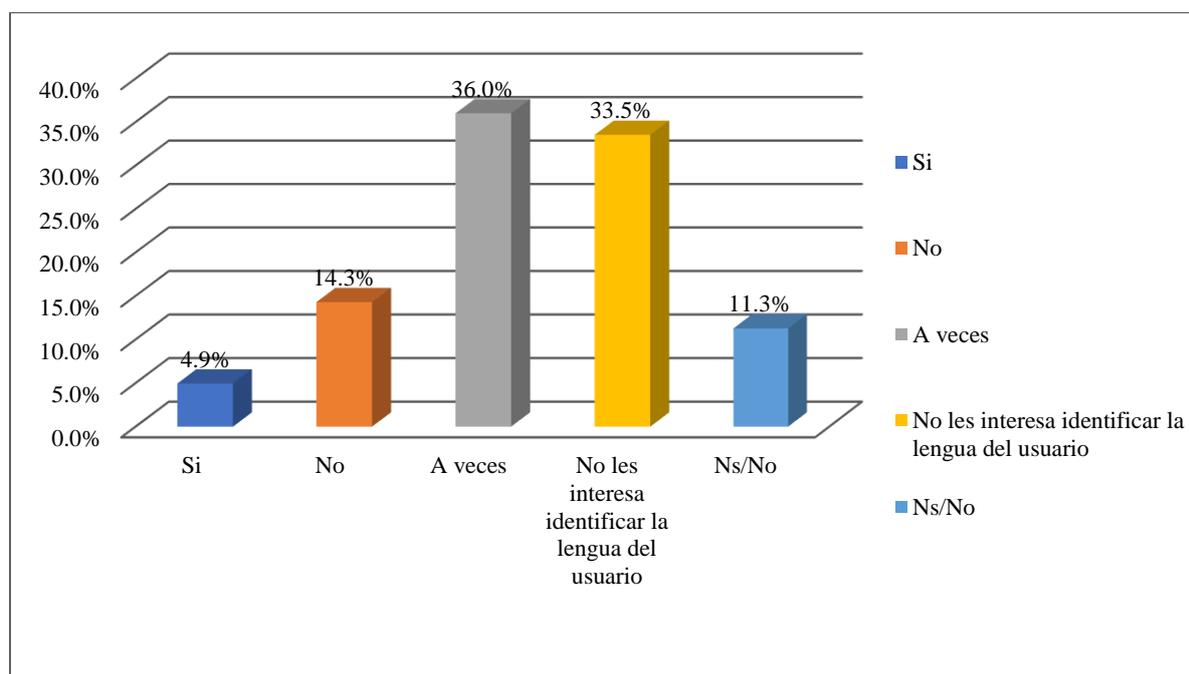
*¿La información brindada a sus solicitudes, en la municipalidad, se imparte en la lengua materna del usuario?*

	<i>f</i>	%
Si	18	4.9%
No	52	14.3%
A veces	131	36.0%
No les interesa identificar la lengua del usuario	122	33.5%
Ns/No	41	11.3%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 8**

*¿La información brindada a sus solicitudes, en la municipalidad, se imparte en la lengua materna del usuario?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### Interpretación

Del total de los encuestados solo el 4,9% tiene la certeza y la seguridad que la información brindada en la municipalidad será en la lengua materna del usuario. Uno de los

objetivos de las relaciones públicas es la comunicación con los sectores involucrados; el público externo o la población, en Pitumarca se observa que los Pobladores de las comunidades reciben solo a veces la información y comunicación en su lengua materna, variable considerada en los procesos de interculturalidad. A un porcentaje grande de los trabajadores no les interesa identificar la lengua del usuario para proceder con la atención.

### 5.2.1.2. Relaciones con la comunidad

**Tabla 18**

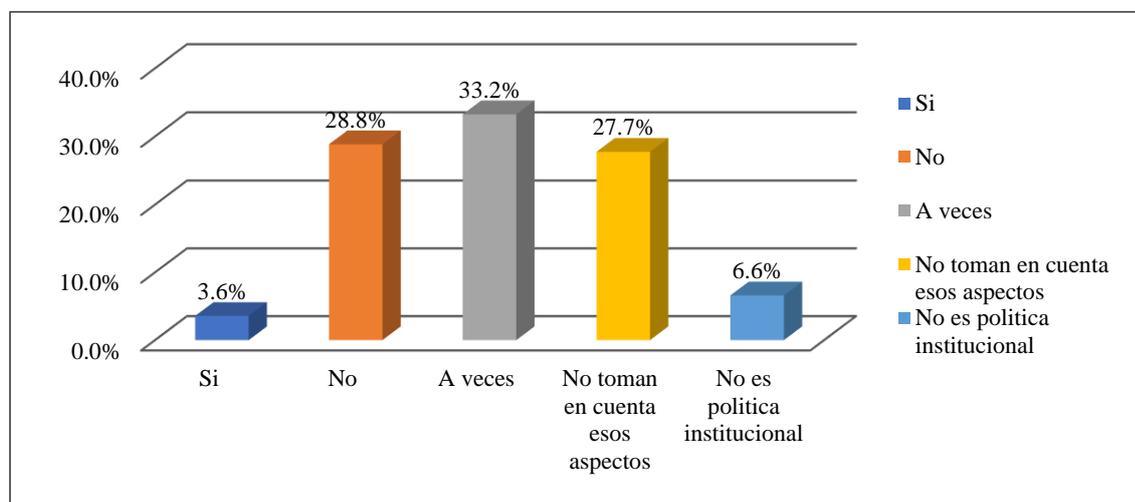
*¿Usted siente, que existe discriminación a los usuarios por su raza, lengua, costumbres y vestido?*

	<i>f</i>	%
Si	13	3.6%
No	105	28.8%
A veces	121	33.2%
No toman en cuenta esos aspectos	101	27.7%
No es política institucional	24	6.6%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 9**

*¿Usted siente, que existe discriminación a los usuarios por su raza, lengua, costumbres y vestido?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

## Interpretación

La población percibe que en la variable de relaciones públicas, donde es importante las relaciones dirigidas al público objetivo o externo se presenta a veces con discriminación étnica racial, es decir no se da un trato igualitario, se priva el acceso a los derechos y se visibiliza la desigualdad social, también un porcentaje significativo indican que no se toma en cuenta los aspectos de la discriminación en la instancia , pero en un gran porcentaje se percibe que en la municipalidad no se discrimina, ya que la mayoría de los trabajadores son de Pitumarca, algunos parientes, vecinos, amigos de los trabajadores, la mayoría se conoce y se interrelaciona fuera de la instancia gubernamental.

**Tabla 19**

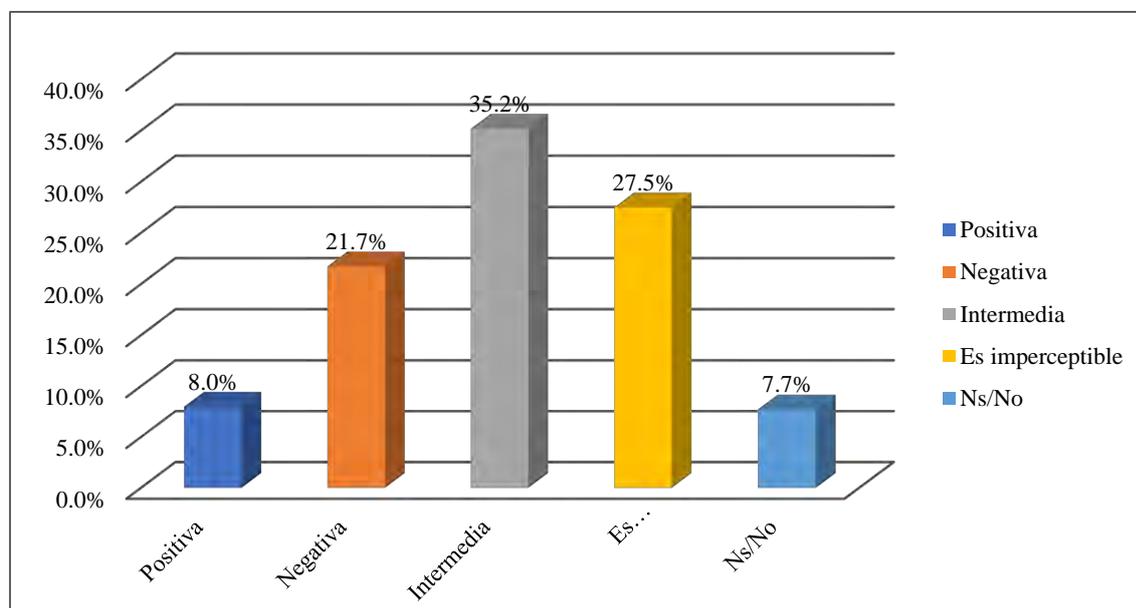
*¿En cuánto al servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, usted tiene una percepción?*

	<i>f</i>	%
Positiva	29	8.0%
Negativa	79	21.7%
Intermedia	128	35.2%
Es imperceptible	100	27.5%
Ns/No	28	7.7%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 10**

*¿En cuánto al servicio que recibe de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, usted tiene una percepción?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

Uno de los principios de las relaciones públicas es escuchar al consumidor o al público externo y como objetivo formar la opinión pública, por ello hemos considerado el conocer las percepciones sobre el servicio que recibe la población de parte de la municipalidad, teniendo como resultado que el mayor porcentaje la considera como un servicio intermedio, que es casi imperceptible, seguida de una atención negativa, no logran opinar directamente y un mínimo de pobladores 8% lo califican como positiva.

**Tabla 20**

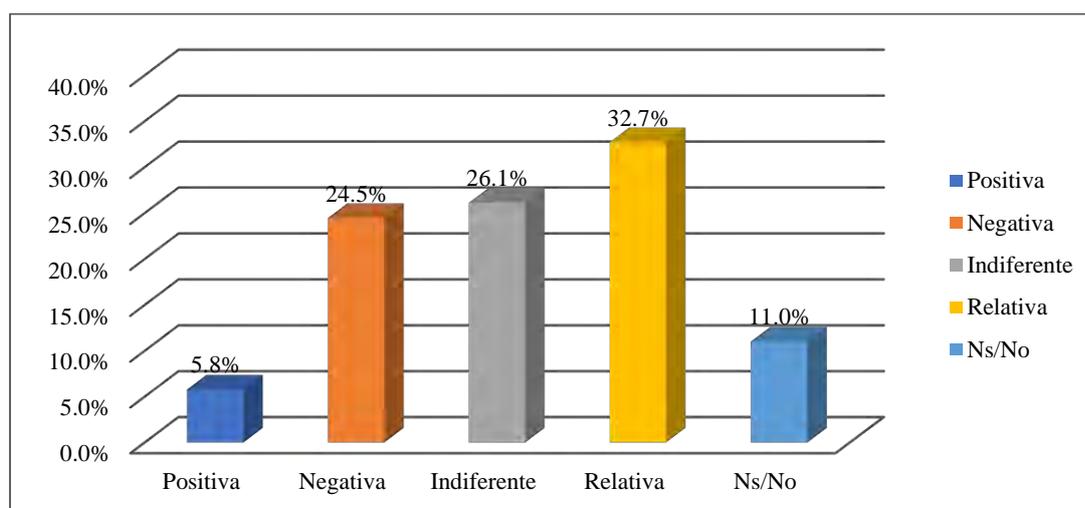
*¿Cuál es su impresión sobre la práctica intercultural que se observa en el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca?*

	<i>f</i>	%
Positiva	21	5.8%
Negativa	89	24.5%
Indiferente	95	26.1%
Relativa	119	32.7%
Ns/No	40	11.0%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 11**

*¿Cuál es su impresión sobre la práctica intercultural que se observa en el personal de la Municipalidad Distrital de Pitumarca?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

La impresión u opinión del público externo como indicador de las relaciones públicas, sobre la práctica intercultural del personal de la Municipalidad de Pitumarca, se percibe como relativa, es decir que la práctica intercultural en los trabajadores en un alto porcentaje a veces se presenta y otras veces no, pero si es preocupante que la impresión sea negativa en un 24.5%,

seguido de indiferente en más de 26% se visibiliza la necesidad de fortalecer las prácticas interculturales por parte de los funcionarios de la mencionada municipalidad.

### 5.2.1.3. Comunicación corporativa y organizacional

**Tabla 21**

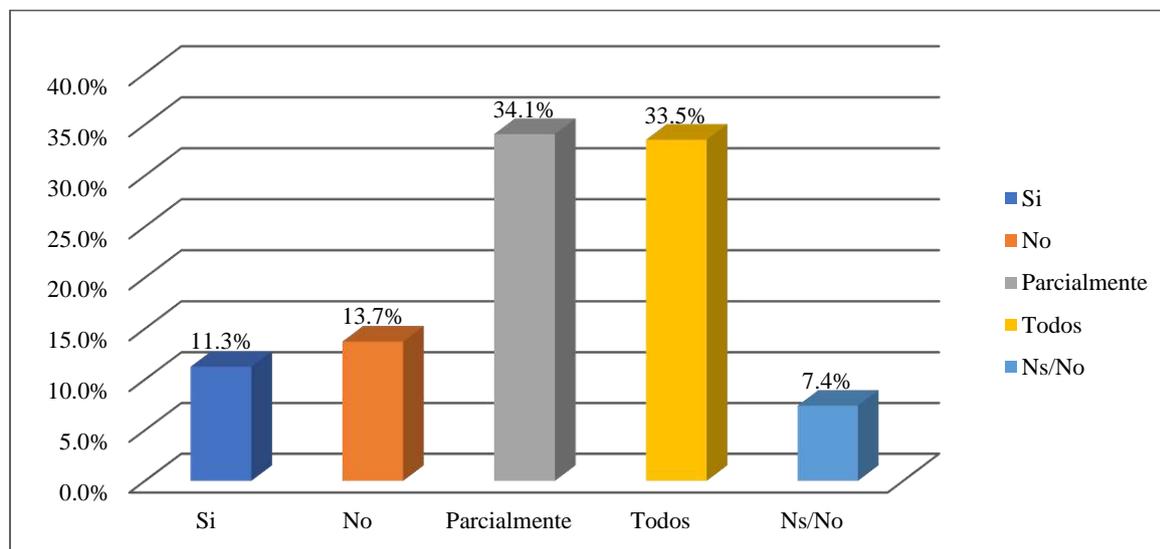
*¿Los símbolos visuales que identifican a la Municipalidad Distrital de Pitumarca, contienen elementos interculturales?*

	<i>f</i>	%
Si	41	11.3%
No	50	13.7%
Parcialmente	124	34.1%
Todos	122	33.5%
Ns/No	27	7.4%
Total	364	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 12**

*¿Los símbolos visuales que identifican a la Municipalidad Distrital de Pitumarca, contienen elementos interculturales?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### Interpretación

La población investigada en su mayoría considera la existencia de símbolos visuales interculturales, en el escudo símbolo de la municipalidad de Pitumarca se ve el cóndor, cerro

de Vinincunca, atractivo turístico muy representativo, planta nativa de chachacoma, las ondas de lana o “huaracas” y la bandera del Cusco que representa los colores del arcoíris.

Además, la canción Pitumarca Angelacha, interpretada por la señora Aquilina Castro natural de Pitumarca, es un símbolo distrital en la que se viste con el traje típico que consta de pollera negra y roja, una montera, lliclla, acompañada con el conjunto Cori Coyllor quienes también visten con ponchos multicolores y su chullo con diseño alargado y multicolor con iconografía propia de su cultura, nos permite señalar que son símbolos con elementos interculturales que se visibilizan en las actividades protocolares y festividades como orgullo cultural.

### 5.2.2. Resultados para la variable fortalecimiento intercultural

#### 5.2.2.1. Diversidad cultural

**Tabla 22**

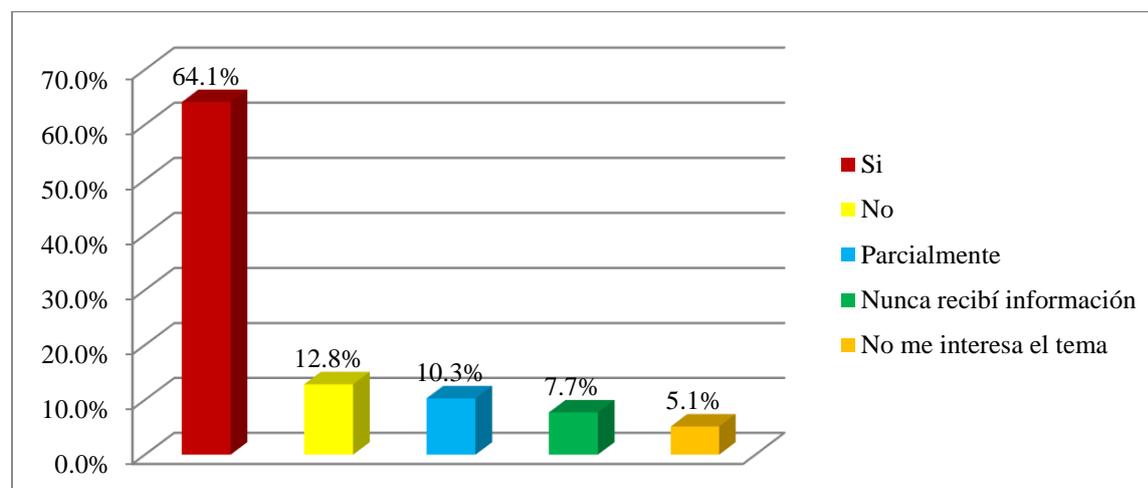
*¿Sabe usted, qué es interculturalidad?*

	<i>f</i>	%
Si	25	64.1%
No	5	12.8%
Parcialmente	4	10.3%
Nunca recibí información	3	7.7%
No me interesa el tema	2	5.1%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 13**

*¿Sabe usted, qué es interculturalidad?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

De los trabajadores encuestados, la mayoría conoce sobre interculturalidad, siempre relacionada a la lengua quechua y la cultura andina por sus relaciones culturales cotidianas que se construyen en el diálogo, el trabajo comunitario a través del ayni y su reconocimiento como comuneros pertenecientes a un pueblo.

**Tabla 23**

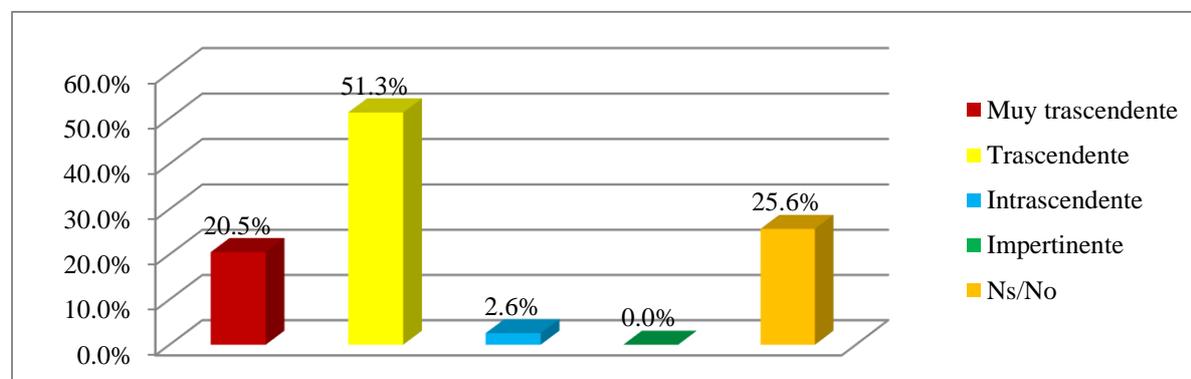
*¿Cómo califica usted el proceso de interculturalidad en la Municipalidad Distrital de Pitumarca?*

	<i>f</i>	%
Muy trascendente	8	20.5%
Trascendente	20	51.3%
Intrascendente	1	2.6%
Impertinente	0	0.0%
Ns/No	10	25.6%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 14**

*¿Cómo califica usted el proceso de interculturalidad en la Municipalidad Distrital de Pitumarca?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

El público interno investigado califica el proceso de intercultural como algo trascendente y muy trascendente, ya que reconocen la comunicación con la lengua materna quechua y el respeto de sus valores, costumbres y forma de vida de las personas provenientes de las comunidades como proceso de interculturalidad.

**Tabla 24**

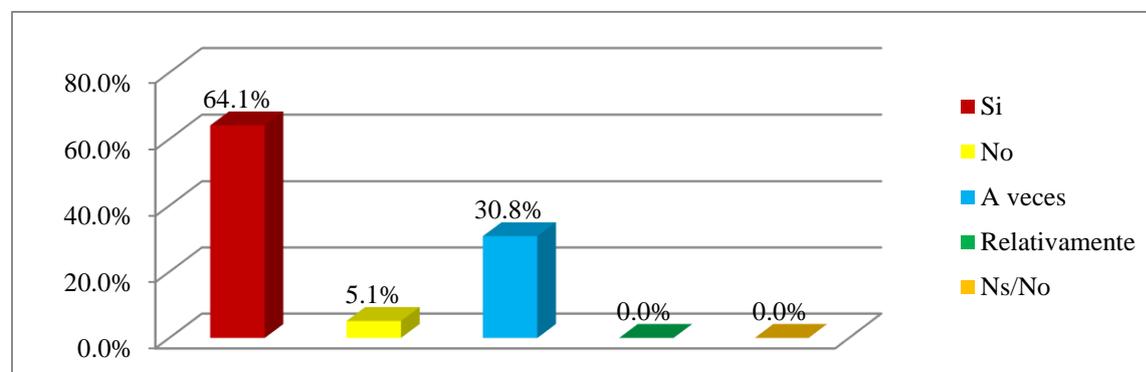
*¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca comparten ideas de tolerancia entre diferentes culturas, costumbres, y lenguas?*

	<i>f</i>	%
Si	25	64.1%
No	2	5.1%
A veces	12	30.8%
Relativamente	0	0.0%
Ns/No	0	0.0%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 15**

*¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca comparten ideas de tolerancia entre diferentes culturas, costumbres, y lenguas?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

Los trabajadores están involucrados en su mayoría en la práctica de la tolerancia cultural al aceptar a la población en su práctica de ciudadanía con la lengua materna, el respeto a la Pachamama, a sus manifestaciones culturales como el huayno, los carnavales, festivales; ya que ellos son parte de la promoción y ejecución de dichas actividades promovidas desde la municipalidad.

**Tabla 25**

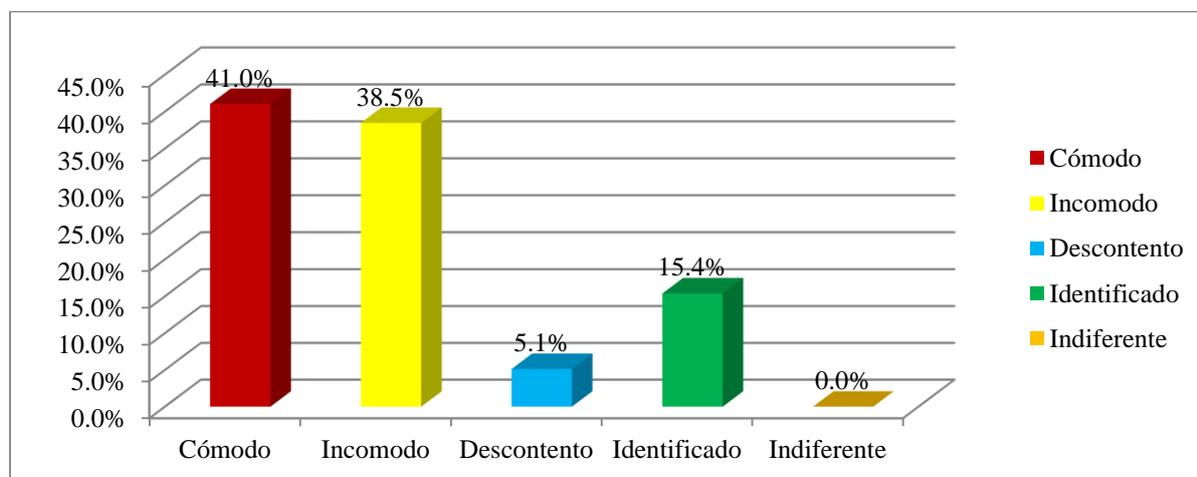
*¿Cuándo le toca atender a un usuario en una lengua diferente al de usted, ¿cómo se siente?*

	<i>f</i>	%
Cómodo	16	41.0%
Incómodo	15	38.5%
Descontento	2	5.1%
Identificado	6	15.4%
Indiferente	0	0.0%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 16**

*¿Cuándo le toca atender a un usuario en una lengua diferente al de usted, ¿Cómo se siente?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### Interpretación

Casi la mitad de los trabajadores municipales afirma que cuándo le toca atender a un usuario en una lengua diferente se siente cómodo, muchas veces al realizar la atención a la población en el dialogo utilizan el quechua y el español, ya que la población quechua hablante también entiende y habla el español. Pero un porcentaje muy significativo se siente incómodo porque el trabajador que solo habla un idioma se siente en desventaja frente a un poblador que habla y entiende los dos idiomas.

**Tabla 26**

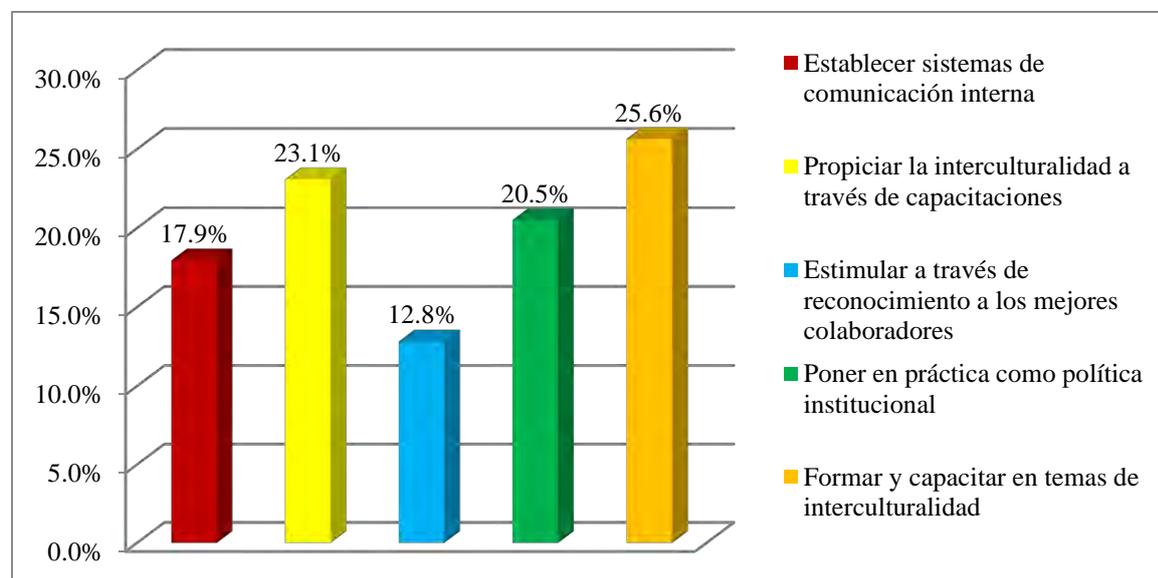
*¿En qué aspectos interculturales cree usted que la Municipalidad Distrital de Pitumarca, debe mejorar para un buen desempeño del personal?*

	<i>f</i>	%
Establecer sistemas de comunicación interna	7	17.9%
Propiciar la interculturalidad a través de capacitaciones	9	23.1%
Estimular a través de reconocimiento a los mejores colaboradores	5	12.8%
Poner en práctica como política institucional	8	20.5%
Formar y capacitar en temas de interculturalidad	10	25.6%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 17**

*¿En qué aspectos interculturales cree usted que la Municipalidad Distrital de Pitumarca, debe mejorar para un buen desempeño del personal?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

Los trabajadores de la municipalidad señalan que se debe mejorar en la formación y capacitación en temas de interculturalidad para su buen desempeño laboral, propiciando a través de la implementación del enfoque intercultural, como el reconocimiento y la autoestima, respetar los saberes locales y de otros, ser críticos ante conflictos culturales, fomentando la interrelación y buscando el equilibrio entre tanta diversidad cultural. Un porcentaje menor cree que se debe fomentar la interculturalidad a través de incentivos de reconocimiento social, como la entrega de resoluciones por buen desempeño.

**Tabla 27**

*De los símbolos visuales que la Municipalidad Distrital de Pitumarca proyecta a la comunidad*

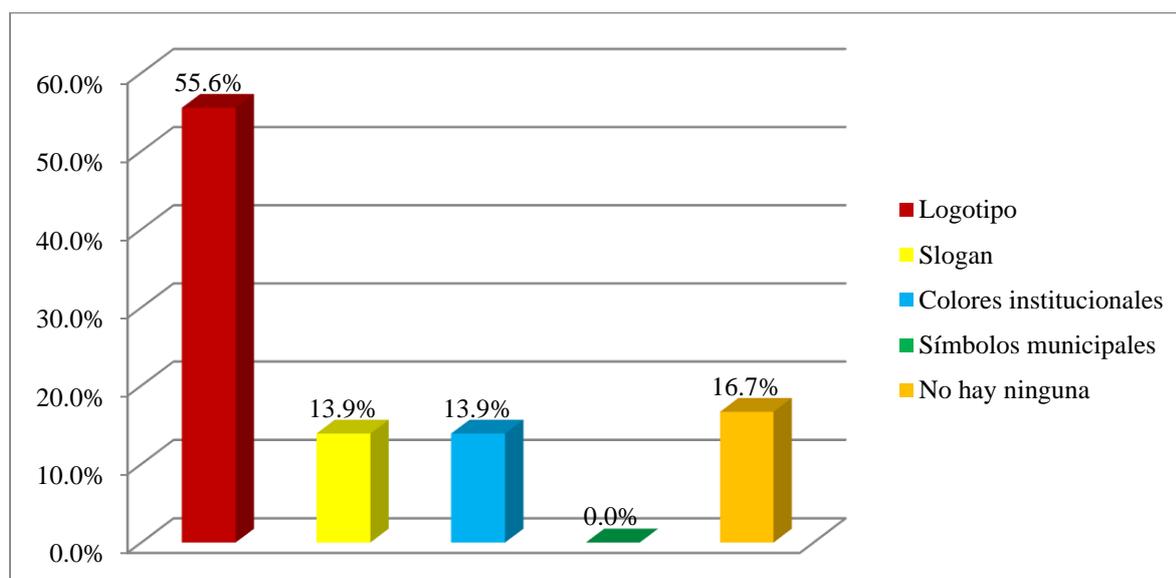
*¿Cuál es el elemento intercultural que reconoce?*

	<i>f</i>	%
Logotipo	20	55.6%
Eslogan	5	13.9%
Colores institucionales	5	13.9%
Símbolos municipales	0	0.0%
No hay ninguna	6	16.7%
Total	36	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 18**

*De los símbolos visuales que la Municipalidad Distrital de Pitumarca que proyecta a la comunidad ¿Cuál es el elemento intercultural que reconoce?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

Más de la mitad de los trabajadores reconocen que el símbolo visual que proyecta la interculturalidad es el logotipo o escudo del distrito, ya que posee elementos muy culturales, significativos y representativos de la flora, fauna, geografía y arqueología inca. Pero existe un porcentaje significativo que no reconoce ningún símbolo visual como intercultural.

**Tabla 28**

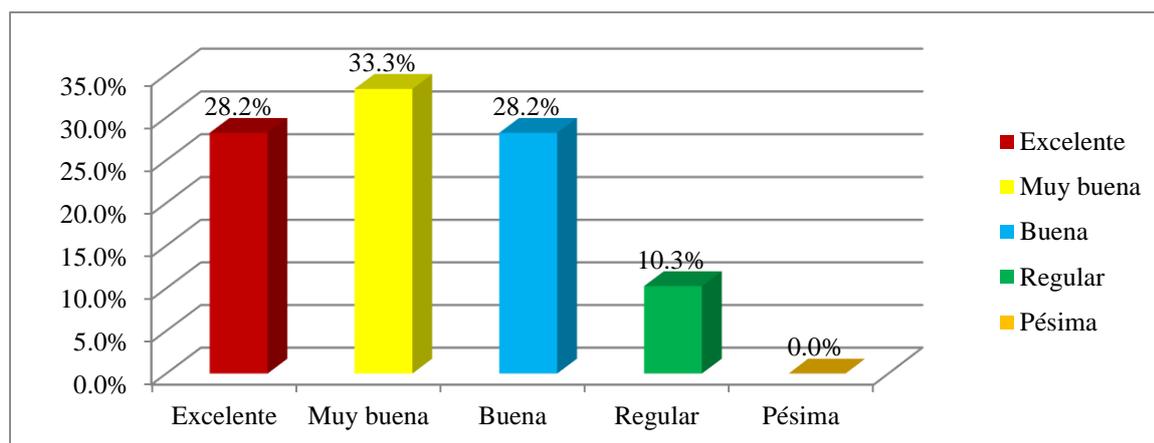
*¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo que hablan otra lengua?*

	<i>f</i>	%
Excelente	11	28.2%
Muy buena	13	33.3%
Buena	11	28.2%
Regular	4	10.3%
Pésima	0	0.0%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 19**

*¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo que hablan otra lengua?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

La mayoría de los trabajadores califican como muy buena, buena y excelente, la comunicación y cooperación entre personas con lengua distinta, costumbres diferentes, se comportan sin quitarle ninguna importancia y respeto a los otros, sin prejuicios. Nadie indica que esta interrelación es pésima.

**Tabla 29**

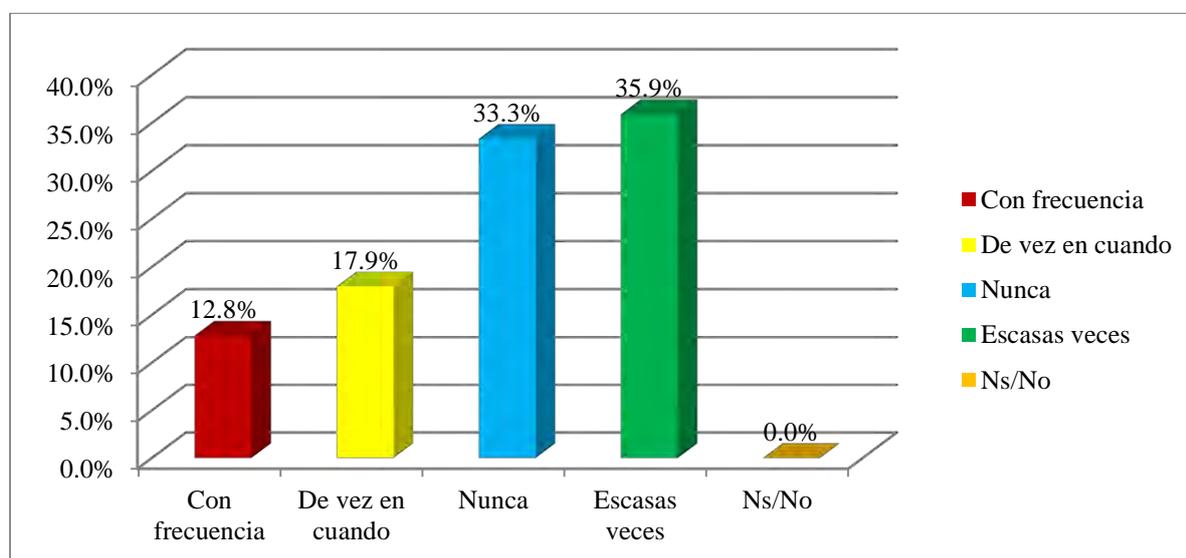
*¿En la atención al público tiene usted problemas con el usuario al momento de comunicarse?*

	<i>f</i>	%
Con frecuencia	5	12.8%
De vez en cuando	7	17.9%
Nunca	13	33.3%
Escasas veces	14	35.9%
Ns/No	0	0.0%
Total	39	100.0%

*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

**Figura 20**

*¿En la atención al público tiene usted problemas con el usuario al momento de comunicarse?*



*Nota.* Elaboración propia en base a encuestas

### **Interpretación**

Los trabajadores de la municipalidad en un gran porcentaje indican que escasas veces tiene problemas con el usuario, en razón de que conocen sus funciones, aplican en la gestión los principios de la gestión de las relaciones públicas de escuchar al público o consumidor, permanecer tranquilo y paciente con buen humor en su atención al prestar el servicio, y los más importante que se dirigen en la lengua materna el quechua y el español.

### 5.2.3. Resultados de la entrevista

La presente entrevista se aplicó a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pitumarca.

#### 1. ¿Para usted que es interculturalidad?

##### i. Para el alcalde

Son las culturas con las que cuenta un pueblo, ya que, nuestro distrito cuenta con varias culturas como son los quechuas hablantes, aimara y también los que hablan español, y para que la municipalidad pueda trabajar articuladamente con todas las comunidades campesinas, nosotros debemos practicar la interculturalidad y lo que predomina es el idioma mater quechua.

##### ii. Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional

Afirma que son varios idiomas, tenemos la cultura quechua, la gente que habla castellano, por ejemplo, la interculturalidad viene precisamente en entendernos entre las personas quechua hablantes o cualquier otro idioma.

##### iii. Para el gerente general

Es una forma de intercambiar actitudes, costumbres y cualidades con nuestros semejantes, en el cual aprendemos de una persona intercambiando sus costumbres, ideologías y su forma de pensar.

##### iv. Para el residente del proyecto educativo y cultural

Intercambio de cultura, entendido de que Pitumarca tiene sectores y cada sector tiene características diferentes.

##### v. Para la sub gerencia de turismo

Es la convivencia de varias culturas, interrelación entre nosotros y con otras personas, aprendiendo a relacionarse con otras personas.

**vi. Para el gerente de desarrollo económico**

Desarrollo de las poblaciones a través de las culturas, de acuerdo a las localidades, tradiciones, y muchas veces haciendo que haya discriminación en estas culturas.

**Análisis**

De acuerdo a la entrevista, la mayoría de los servidores de la municipalidad distrital de Pitumarca conocen el tema de la interculturalidad, con un proceso de la cultura quechua el habla de la lengua materna y el entendimiento a la población de diferentes comunidades.

**2. ¿Existe convenio alguno entre la Municipalidad Distrital de Pitumarca, la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco o alguna entidad del Estado? En caso de existir. ¿La municipalidad implementa algún plan, programa o proyecto de difusión intercultural?**

i. El alcalde no respondió

**ii. Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional**

En la Municipalidad Distrital de Pitumarca en el año 2015 se ha instalado una mesa de trabajo, cursos de capacitación de parte del Ministerio de Cultura con el objetivo de poder sensibilizar a los funcionarios de la municipalidad a que puedan ellos atender a la ciudadanía en su propio idioma en este caso la gente de Pitumarca que habla el idioma quechua, las capacitaciones han durado poco, pero siempre se ha mejorado en ese aspecto.

Si ha implementado un plan la municipalidad, por ejemplo, se han colocado los nombres de cada oficina en quechua, además, se ha implementado cursos de capacitación a los trabajadores con el propósito de que la atención sea en quechua.

**iii. Para el gerente general**

Si hay convenios con ONG en el aspecto del programa Sullana, que es un programa prácticamente basado en labores sociales, de esta ONG Sullana han venido un grupo de profesionales que son de distintos lugares, lo cual han traído una cultura distinta, estilos de vida

que se ha intercambiado en las comunidades campesinas en lo que son viviendas saludables como cuidar a los niños, en la salud, como utilizar las hierbas naturales, y también ellos han aprendido parte de las costumbres de las comunidades, y yo creo que ha tenido buenos resultados.

A través de la oficina de relaciones públicas siempre se ha dado a conocer todo lo que se ha programado ejecutar y se logró los resultados, siempre se dio a conocer mediante la televisión también la oficina de jefe del personal tomando recomendaciones.

**iv. Para el residente del proyecto educativo y cultural**

En ocasiones se ha podido coordinar con la dirección de cultura, no hay convenio, pero para eventos sobre cultura se ha hecho la invitación.

Específicamente no, sin embargo, los proyectos que se trabajan se basan en la valoración de costumbres ancestrales, festivales folklóricos y carnavales.

**v. Para la sub gerencia de turismo**

Sí, hay un convenio firmado en el año 2017 para trabajar en este tema enfocado en la atención a la población, como es el caso del idioma. El proyecto está basado en los atractivos turísticos y la artesanía que tiene que ver con la parte cultural. Trabaja talleres de sensibilización en las comunidades con los atractivos turísticos, enseñándoles cómo se deben interrelacionarse con los extranjeros.

**vi. Para el gerente de desarrollo económico**

Sí, hay convenios a desarrollar y que pueden beneficiar a familias, jóvenes y ancianos.

Mediante el desarrollo de aspectos productivos de integración donde se incluye a mujeres, niños, ancianos, jóvenes, en toda la población, interactuando la población alpaquera con la población textil. La oficina cuenta con 4 proyectos, pero aún hay muchas potencialidades que faltan desarrollar en el distrito.

### **Análisis**

Sobre la mayoría de los entrevistados señalan que existe un convenio a implementar un programa de difusión intercultural entre la municipalidad, objeto de la investigación y la Dirección de Cultura para sensibilizar a los funcionarios en la atención a la ciudadanía en el idioma quechua.

### **3. ¿Existe promoción y difusión de temas culturales en la Municipalidad Distrital de Pitumarca? ¿Cómo y en qué está sustentada?**

#### **i. Para el alcalde**

Se ha trabajado promoción y difusión, se ha hecho a través de medios de comunicación, radiotelevisión un reportaje documental, también se ha trabajado en diferentes áreas y otras instituciones los saberes productivos de pensión 65.

#### **ii. Para el gerente general**

A través de talleres, charlas, escritos y también televisivos.

#### **iii. Para el residente del proyecto educativo y cultural**

No, pero a través de proyectos se busca que todos participen en interculturalidad, y periódicamente se organiza a través de danzas en las que pueden participar.

#### **iv. Para la sub gerencia de turismo**

En esta oficina se da mediante el proyecto de artesanía que busca revalorar el tejido tradicional que es patrimonio cultural.

#### **v. Para el gerente de desarrollo económico**

Se ha estado más en la parte de turismo, con los eventos, a nivel de esta subgerencia es importante poder enfatizar el medio de producción.

### **Análisis**

Los entrevistados en su mayoría señalan que la promoción y difusión de temas culturales se da a través de los proyectos de producción, artesanía y los medios de comunicación.

**4. ¿Los trabajadores de las áreas de atención al cliente están capacitados en aspectos de interculturalidad?**

**i. Para el alcalde**

Se ha capacitado, se ha hecho exámenes al personal que labora en mesa de partes y otras oficinas y los jurados han sido los mismos del Ministerio de Cultura quienes han asistido a estas oficinas y examinado como se debe atender y como se está implementando, también los banners y esperemos que haya mejorado la atención.

**ii. Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional**

Yo creo que sí, al menos en las zonas donde vivimos, la mayor parte de las personas hablamos quechua y castellano, yo creo que están capacitados, lo que pasa es que mucha gente, a pesar de que sabe, no quiere atender en quechua y eso se debe al orgullo personal, pero en lo general creo que sí.

**iii. Para el gerente general**

No, aún falta porque no se da al 100% a pesar de los talleres, falta más interacción, ya que, muchas personas ignoran la interculturalidad.

**iv. Para el residente del proyecto educativo y cultural**

Medianamente, creo que sí, aún no es bien eficiente, pero creo que poco a poco.

**v. Para la sub gerencia de turismo**

Si, por el convenio que se tiene con la dirección de cultura, al año ellos vienen dos veces a dar talleres de capacitación de cómo se debe atender a la población.

**Análisis**

Los trabajadores sobre la capacitación en interculturalidad en la atención de los clientes coinciden en que los trabajadores si están capacitados en aspectos de interculturalidad.

## 5. ¿Qué piensa usted de la discriminación?

### i. Para el alcalde

No debe darse, hace daño a la sociedad, ya debería erradicarse.

### ii. Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional

Puede haber discriminación racial, del propio idioma, lo cual en estos tiempos es penado, ya que todos ante la ley todos somos iguales, seamos pobres, negros o blancos, lamentablemente la discriminación aún se da porque uno es quechua hablante no te atiende.

### iii. Para el gerente general

Aquí en el Perú se da mucho, es una ignorancia porque no debería haber eso ya sea por diferentes factores.

### iv. Para el residente del proyecto educativo y cultural

La discriminación existe y por lo cual se debe superar para que no exista desigualdad aún falta trabajar más.

### v. Para la sub gerencia de turismo

Personalmente, la discriminación es una enfermedad de la sociedad porque todos somos iguales.

### **Análisis**

Los servidores de la municipalidad, en su mayoría sobre la discriminación, opina que no debería darse y que se debe erradicar.

## 6. ¿Existe discriminación por cultura, lengua o costumbre en Pitumarca? ¿Cómo identifica?

### i. Para el alcalde

Nosotros hemos sacado ordenanzas y felizmente no se ha visto que haya dado discriminación gracias a lo que se ha trabajado en interculturalidad.

ii. **Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional**

No creo que haya discriminación en Pitumarca porque a todos se les trata bien.

iii. **Para el gerente general**

Sí, a veces el trato de los profesionales no se da de manera adecuada hacia la población, ya que la profesión no define la madurez ni la calidad de persona.

iv. **Para el residente del proyecto educativo y cultural**

Yo creo que sí, no de una manera fuerte, pero creo que si hay que trabajar.

v. **Para la sub gerencia de turismo**

Si existe discriminación en especial en la actividad turística precisamente porque muchas veces no hablan el mismo idioma y es muy difícil la comunicación.

**Análisis**

La mayoría del entrevistado no identifica la discriminación porque ven que a la población se le trata adecuadamente.

**7. En caso de existir la discriminación, ¿Usted qué acciones toma al respecto? ¿Qué hacen las autoridades al respecto?**

i. **Para el jefe de la oficina de relaciones públicas e imagen institucional**

Creo que hay instancias correspondientes, las autoridades, por ejemplo, nadie tiene derecho a discriminar por el género, por lo que se viste, la discriminación debe ser rechazada desde todo punto de vista.

ii. **Para el gerente general de la Municipalidad Distrital de Pitumarca**

Les converso que no debe haber eso, ya que, todos somos iguales y pertenecemos al mismo lugar y debemos tratarnos todos con respeto.

iii. **Para el residente del proyecto educativo y cultural**

Por principios personales debemos de inculcar que no haya discriminación por ninguna naturaleza, esto se da desde la educación de casa.

#### **iv. Para la sub gerencia de turismo**

Personalmente, yo trato de practicar y evaluarme porque todos merecen el mismo trato e igual también las autoridades.

#### **Análisis**

Sobre las acciones a implementar en caso de existir la discriminación señalan que hay que rechazarla e inculcar desde la educación de casa.

#### **5.2.4. Discusión**

Después de analizar los resultados de los instrumentos como la encuesta, entrevista y ficha de observación, se procede a la discusión de resultados.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la incidencia de las Relaciones Públicas en el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022 y las relaciones públicas inciden en el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022 como hipótesis general, que se demostrará a partir del análisis de variables y resultado.

Las relaciones públicas en la municipalidad se encuentran en un nivel bueno, ya que, el servicio recibido, la calidad de atención y la información brindada por los trabajadores es buena en un 51,60%, pues al momento de informar los funcionarios se esmeran en la calidad de atención tomando en cuenta la lengua originaria de los usuarios.

Respecto a las relaciones con la comunidad, los usuarios indicaron que a veces se sienten discriminados, además, el servicio que perciben fue intermedia y la práctica intercultural fue calificada como relativa, es decir, cada usuario tenía un trato diferente ya sea por su posición social, situación económica, religión, género y cultura.

Referente a la comunicación corporativa y organizacional, los símbolos visuales que identifican a la municipalidad si tienen elementos interculturales, pero no tienen mucho

reconocimiento, valoración y respeto de las personas de la localidad, solo identifican al logo o escudo con elementos interculturales, ya que, este símbolo posee elementos de su cultura, fauna y geografía. En cuanto a los resultados de la entrevista, los funcionarios mencionan que en la municipalidad se realizan de forma esporádica las capacitaciones sobre atención al usuario con el fin de promover el respeto de la cultura y lengua.

El fortalecimiento intercultural en la municipalidad se encuentra en un nivel alto, ya que, la diversidad cultural dentro del municipio no es respetada por algunos funcionarios, lo que ocasiona que el proceso de interculturalidad sea poco trascendente, en cuanto a la tolerancia cultural, los funcionarios si comparten ideas de tolerancia entre diferentes costumbres, culturas y lenguas, pero en ocasiones no lo practican lo que genera conflictos y malos entendidos, respecto a la lengua, en dicha municipalidad existe mayor interacción a través del uso de su lengua materna que es el quechua.

Referente a la interacción cultural, los usuarios indican que se deben mejorar los aspectos interculturales a través de formación y capacitación en temas de interculturalidad, además, el elemento intercultural que los funcionarios reconocen es el logotipo, pues la mayoría de ellos no tienen conocimiento sobre qué características cuenta un eslogan y un símbolo. Por otra parte, las relaciones interpersonales en la municipalidad son considerados como muy buenas, pero solo de aquellos funcionarios que tienen las mismas ideologías y en cuanto a la comunicación, los funcionarios escasas veces tienen problemas en la atención al público, ya que, no tienen la formación y conocimiento de cómo atender a un usuario con rasgos distintivos culturales. De acuerdo con los resultados de la entrevista, los funcionarios indicaron que se colocaron rótulos con los nombres en quechua en las oficinas de atención, lo que conllevó a una mejora de interacción.

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTAS

#### **6.1.Propuesta de plan de comunicación estratégica en la sub gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Pitumarca.**

##### **6.1.1. Diagnóstico.**

La deficiente interacción comunicacional entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, se debe básicamente a que la autoridad municipal no patrocina espacios de convivencia entre los trabajadores de la institución edil, por el mismo hecho de que la municipalidad contrata personal de servicio en la modalidad de locación a excepción de los cargos de confianza (gerente y sub gerentes), esto hace que la permanencia del trabajador o servidor público sea eventual, ya que, el cambio del mismo es casi constante. Del mismo modo, el 95% de los trabajadores de atención al cliente (secretaría, asistente administrativo, asistente técnico, mesa de partes, personal de apoyo) solamente ostenta secundaria completa, además no cuentan con alguna experiencia en atención al público; y tienen como primera lengua el quechua porque son de las comunidades campesinas del distrito, esto en consecuencia, dificulta la relación del público interno de la comuna distrital por el desconocimiento de los mismos los procedimientos administrativos en instituciones públicas, en conclusión, el impulso de los programas y/o actividades se desarrolla no en un buen ambiente laboral.

La sub gerencia de desarrollo social permite la participación a los vecinos del distrito en el desarrollo de los proyectos sociales que ejecuta; pero dentro de la misma área de sociales el residente encargado del proyecto educativo-cultural no invita al sub gerente para las reuniones de trabajo y/o coordinación porque cada cual toma sus decisiones de acuerdo a sus necesidades. Solamente en caso de emergencia o conflictos se solicita la intervención del sub gerente. Es decir, que la máxima autoridad de esta área no sabe o desconoce lo que está

desarrollando sus residentes de los proyectos y se entera cuando la actividad o programación está en desarrollo o ya se desarrolló. No hay comunicación entre funcionarios.

En lo que respecta en atención al cliente, ya sea autoridad municipal, comunal, de salud, educación y los directivos de otras instituciones, el personal encargado no sabe responder a los requerimientos del público usuario porque dificulta en la interacción comunicacional (desconoce lenguaje técnico).

La deficiente comunicación interna (entre funcionarios, jefes de área y personal administrativo), dificulta el desarrollo del cumplimiento de metas, y obstaculiza el desempeño de competencias y habilidades comunicativas del personal al respecto de la atención al cliente. Ante esta situación es necesario plantear esta proposición para mejorar en lo posible la comunicación entre funcionarios, jefes de área y personal administrativo de la sub gerencia de desarrollo social, es decir, que se dé un estado de equilibrio, de horizontalidad, diálogo y concordancia en la búsqueda de fines y objetivos que apuntan en el desarrollo del distrito de Pitumarca.

### ***6.1.2. Alcances y finalidad***

El plan tiene como finalidad lograr el mejoramiento de la comunicación interna y externa de la sub gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Distrital de Pitumarca.

Los alcances del plan están determinados con la buena comunicación, coordinación, cooperación, inserción, comprensión y relación horizontal, de la sub gerencia de desarrollo social a mejorar la relación comunicativa.

### ***6.1.3. Objetivos de la propuesta***

#### **Objetivo General**

Lograr comunicación intercultural eficiente entre el personal de la sub gerencia de desarrollo social (público interno) y para la buena relación horizontal de coordinación y cooperación que oferta sus servicios al público objetivo.

**Objetivos específicos**

- Realizar talleres de capacitación sobre la comunicación estratégica con enfoque intercultural.
- Implementar estrategias de comunicación en el personal de la Sub Gerencia de desarrollo social, en atención al público.
- Incentivar la participación organizada para evaluar las estrategias de la comunicación implementadas en la sub gerencia.

**6.1.4. Estrategias y acciones****Estrategias**

- Capacitación o talleres
- Aplicar una ficha de observación en la atención del público
- Elaborar y difundir afiches.

Implementar talleres a nivel de la sub gerencia de desarrollo social con el fin de crear un ambiente de comunicación entre trabajadores.

**Acciones**

- Programar taller sobre adiestramiento y capacitación de los trabajadores de la sub gerencia de desarrollo social para la prestación eficiente de los servicios municipales a los usuarios.
- Promover la capacitación permanente de los funcionarios (Sub gerente, residente) en estrategias de comunicación y forma de relaciones interpersonales.
- Planificar la ejecución talleres dirigidos a sensibilizar al personal de sub gerencia de desarrollo social en temas de interculturalidad y atención al público.
- Ejecutar charlas informativas sobre relaciones humanas.



04	<b>Seminario de comunicación organizacional</b>			Capacitar al personal de la sgds en comunicación organizacional.	Especialista Separatas Ficha para elaborar preguntas Power point Certificados	s/ 60000.00	x								x											
05	<b>Charlas sobre relaciones humanas</b>			Crear en los trabajadores un clima de confianza, identificación y compañerismo laboral.	especialista Separatas Fichas para elaborar preguntas. Certificados.	s/ 6000.00	x								x											



	identidad corporativa	que se identifica la MDP																	
04	Capacitación al personal en relaciones humanas y públicas.	Capacitar a los empleados de la municipalidad para una mejor atención al usuario.	Trabajadores	Proyector multimedia. Material de escritorio.	Oficina de RRPP	400.00	X									X			
05	Planificación de reuniones con los empleados.	Integrar al público interno con la organización en el diseño de la calendarización de actividades importantes de la MDP.	Trabajadores	Proyector multimedia. Material de escritorio.	Oficina de RRPP	400.00					X							X	
06	Elaboración de notas de prensa	Informar todos los acontecimientos de interés público	Medios de comunicación	Material de escritorio.	Oficina de RRPP	50.00	Eventual												
07	Elaboración de videos informativos	Informar a través de las diferentes plataformas comunicativas.	Público externo	Filmadora. Pc con programas de edición	Oficina de RRPP	2000.00			X			X				X			X



12	ceremonia por fiestas patrias			Escenario y equipo de sonido Champagne Bocaditos Grupos de actuación	Oficina de RRPP	5000.00							X	X							
13	Organizar entrevistas con los medios de comunicación	Informar sobre las actividades de la MDP	Periodistas Medios de comunicación		Oficina de RRPP	3000.00	Eventual														
14	Campeonatos deportivos	Integración de todos los trabajadores y otras instituciones	Publico interno y externo	Trofeo pelotas Camisetas medallas	Oficina de RRPP	2000.00													X		
15	Elaboración mensual de periódico mural	Captar la atención de los públicos. Informar a todos los usuarios sobre las actividades de la municipalidad	Publico externo	Material de escritorio Fotografías paneles	Oficina de RRPP	200.00	X	X	X		X	X	X		X	X	X		X	X	X
16		Contar con los correos																			



20	Diseño de agenda de actividades del cabildo abierto	Proporcionar al usuario lugar, hora y fecha de su realización, además desarrollo del temario.	Publico externo	Material de escritorio	Oficina de RRPP	500.00															
21	Elaborar material publicitario institucional	Mantener informados a los diferentes públicos de la MDP, a través de la publicidad en prensa escrita, radial, tv y página web	Publico externo	Cámara fotográfica, filmadora. Pc con programas de edición de video, audio y fotográfica	Oficina de RRPP	5000.00	Eventual														

## CONCLUSIONES

Primera: Las relaciones públicas inciden en forma positiva en el fortalecimiento intercultural de la Municipalidad Distrital de Pitumarca- Canchis. La población percibe un servicio recibido de bueno a muy bueno con una calidad de atención buena a muy buena y la información brindada con un enfoque intercultural.

Segunda: La población de las comunidades de Pitumarca conoce en forma regular las relaciones públicas ofertadas por la Municipalidad Distrital de Pitumarca- Canchis, sienten que no hay discriminación, sus percepciones y del servicio regular con un acercamiento prioritario hacia la comunidad. Los símbolos visuales de la municipalidad son identificados parcialmente como el escudo, sin embargo, existen la bandera y la música que están presentes en las ceremonias protocolares del municipio con las cuales se sienten identificados, lo que fortalece la comunicación corporativa.

Tercera: El fortalecimiento intercultural de la Municipalidad Distrital de Pitumarca se encuentra en un nivel alto. Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de la Municipalidad ofertan servicios respetando la diversidad cultural y la interacción cultural en un nivel muy alto.

Cuarta: Con la propuesta del Plan de Comunicación Estratégica se logrará que la oficina de Relaciones Públicas y la Subgerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, coordinen un trabajo en equipo e implementen el mejoramiento de la comunicación con enfoque intercultural, la relación horizontal entre los públicos y los servidores fortalezca la identificación institucional y sus conductas con una interacción intercultural y cuenten con un plan de trabajo en la Oficina de Relaciones Pública, evitando la improvisación se garantice el presupuesto para la ejecución de las actividades.

## RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Oficina de Relaciones Públicas y a la Sub Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, que lideren las actividades protocolares y de servicio que promueve la municipalidad dirigida a las once comunidades de Pitumarca con enfoque intercultural para el fortalecimiento de la cultura andina.

Segunda: Se recomienda a los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, fortalecer sus conocimientos sobre las relaciones públicas dirigidas al público externo priorizando las relaciones con los usuarios externos.

Tercera: La Municipalidad Distrital de Pitumarca debe recoger los saberes previos de la población sobre la diversidad y la interacción cultural entre servidores y la población y promover la identificación con los símbolos del distrito.

Cuarta: A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Pitumarca, recoger e implementar el Plan de Comunicación Estratégica y considerar en el Plan Operativo Institucional las actividades de la Oficina de Relaciones Públicas.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Huamán, J. (2015). Situación de la interculturalidad en las políticas públicas del gobierno local en el distrito de Ccatcca. *Tesis de pregrado*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.  
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/155/253T20150059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguado, T. (2012). El enfoque intercultural en la búsqueda de buenas prácticas escolares. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 38-42.
- Apata, S. (2018). La interculturalidad en el proceso de las políticas públicas: Una propuesta basada en los mecanismos de articulación de las políticas comunales con las políticas públicas en la gestión local del Estado Plurinacional de Bolivia. *Tesis de pregrado*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia.  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/17242/661.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barabas , A. (2018). *Multiculturalismo e interculturalidad en América Latina* (Primera edición ed.). México: Instituto Nacional de Antropología e Historia.  
<https://books.google.com.pe/books?id=LKWLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Modelos+de+educaci%C3%B3n+multicultural+e+intercultural&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjIqZeR56H6AhWUL7kGHU3mAroQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=true>
- Caldevilla, D., Barrientos, A., & Fombona, J. (2020, mayo 20). Evolución de las Relaciones Públicas en España. Artículo de revisión. *El profesional de la información (EPI)*, 29(3), 1699-2407. <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/caldevilla-barrientos-fombona.pdf>
- Calvo, P. (2017). Reciprocidad cordial Bases éticas de la cooperación. *Ideas y Valores*, 66(165), 85-109. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15446/ideasyvalores.v66n165.53225>
- CARE Perú. (2016). *CARE Perú memoria anual 2016*. <https://care.org.pe/wp-content/uploads/reportes/2016.pdf>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Decimonovena ed.). (J. D. Lissón, Ed.) Lima, Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Carrión , G. (2021). Gestión administrativa e interculturalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial El Dorado, San Martín – 2021. *Tesis de posgrado*. Universidad

- César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92717/Carri%  
 c3%b3n\\_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92717/Carri%c3%b3n_PG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, C. (2019). Los modelos de educación multicultural e intercultural. Una revisión necesaria desde una sociedad diversa. *Revista Amauta*, 17(33), 83-102.  
<http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/Amauta/article/view/2254/2956>
- Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica (CAAAP). (2016). *Gestión pública e interculturalidad* (1ra edición ed.). Lima, Perú: Ministerio de asuntos exteriores y de cooperación.  
<https://www.caaap.org.pe/2017/documentos/Gestion-Publica-e-Interculturalidad-caaap.pdf>
- Chumacero, D., & Gervacio, Y. (2020). Estatus epistemológico de las Relaciones Públicas de la municipalidad. *tesis de pregrado*. Universidad César Vallejo, Trujillo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70988/Chumacero\\_RDL-Gervacio\\_PYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70988/Chumacero_RDL-Gervacio_PYY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comba, J. (2018). *Suamox: símbolos visuales*. Xpress Estudio Gráfico y Digital.  
[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/797/2018\\_06\\_06\\_Suamox\\_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/797/2018_06_06_Suamox_digital.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Condorhuanca, J., & Quispe, E. (2015). El rol de las relaciones públicas y la función social de la municipalidad distrital de Oropesa - Cusco. *tesis de pregrado*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco.  
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/1500/253T20150168.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdoba, M. (2021). *Relaciones públicas y organización de eventos de marketing* (1ra edición ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, SA.  
[https://books.google.com.pe/books?id=sZAaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=relaciones+publicas&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=relaciones%20publicas&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=sZAaEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=relaciones+publicas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=relaciones%20publicas&f=true)
- Cruz, L. (2015). *Estudio de la Interculturalidad de la Comunidad Santa Úrsula-Sitacocha para el Diseño de una Propuesta Pedagógica para la Institución Educativa N° 82386, Santa Úrsula - Sitacocha*. Cajamarca.

- Daniels, H. (2016). El aprendizaje en culturas de interacción social. *Revista de Investigación Educativa*, 34(2), 315-328. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.2.252801>
- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas pública. *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792017000200341](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341)
- Domínguez, M. (2019). Relación entre las relaciones públicas de la Municipalidad Provincial de Huari y su imagen institucional entre los pobladores del Distrito de Huari, Periodo Junio – Julio 2018. *Tesis de pregrado*. Universidad San Martín de Porres, Lima. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4929/DOMINGUEZ\\_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4929/DOMINGUEZ_OM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duran, A. (2010). *Fundamentos de las relaciones públicas*. <https://docplayer.es/4344560-Fundamentos-de-las-relaciones-publicas.html>
- Espinoza, E., & Ley, N. (21 de mayo de 2020). Educación intercultural en el Ecuador: Una revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 275-288. <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146018/html/>
- Esquivel, M. (2016). Percepción del clima organizacional y de la calidad de atención de los usuarios en la Posta Naval de Ventanilla. *Tesis de posgrado*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1027/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\\_46497786\\_ESQUIVEL\\_ORTEGA\\_MANUEL.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1027/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46497786_ESQUIVEL_ORTEGA_MANUEL.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional* (1ra edición ed.). Bogota, Colombia: Utaneo. [https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field\\_attached\\_file/pdf\\_rela\\_c\\_publ\\_y\\_com\\_completo\\_04-27-16\\_copia.pdf](https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf_rela_c_publ_y_com_completo_04-27-16_copia.pdf)
- Feigenbaum, A. (1986). *Control Total de Calidad*. México: CECSA.
- Fernández, F. (2016). *comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Editorial tutor Formación. [https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true)

- Gallardo, L., & Micaletto, J. (2018). Hacia una definición de comunicación institucional en situaciones de crisis. *Revista observatorio*, 4(1), 437-465. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2018v4n1p437>
- García, M., & Márquez, E. (2016). Una comunidad de aprendizaje desde el enfoque intercultural: Diálogos, emergencias y contradicciones en la práctica escolar. *Educación XXI*, 19(2), 251-271. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70645811010.pdf>
- García, M., Viñarás, M., & Cabezuelo, F. (12 de marzo de 2020). Medio siglo de evolución del concepto de Relaciones Públicas (1970-2020). Artículo de revisión. *El profesional de la información*, 29(3), 1-11. <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/garcia-vinaras-cabezuelo.pdf>
- Germán, G., & Bolívar, J. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: Hacia un Estado eficiente*. Alpha Editorial. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=gth0EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=los+s%C3%ADmbolos+deben+representar+a+toda+una+circunscripci%C3%B3n,+ya+sean+provinciales+o+distritales,+por+ejemplo,+el+escudo,+la+bandera,+el+himno+son+consideradas+s%C3%ADmbol>
- González, I. (2015). *Patrimonio cultural: Conceptos, debates y problemas* (1ra edición ed.). Madrid, España: Editorial Cátedra.
- Hermoza, M. (2021). Interculturalidad y desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de Otavalo y Cotacachi de la provincia de Imbabura - Ecuador. *Tesis de posgrado*. Universidad Politécnica de Valencia, Imbabura, Ecuador . <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/181686/Hermoza%20-%20INTERCULTURALIDAD%20Y%20DESARROLLO%20LOCAL%20EN%20LOS%20GOBIERNOS%20AUTONOMOS%20DESCENTRALIZADOS%20DE%20OTA...pdf?sequence=1>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). (E. Impresiones, Ed.) Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, L., & Villamil, C. (2020). ráticas culturales en docentes y estudiantes del programa de psicología de la Universidad de Boyacá, Tunja\*. *Tesis Psicológica*, 15(1), 150-166. <https://doi.org/https://doi.org/10.37511/tesis.v15n1a8>

- Itchar, L., & Donati, J. (2014). *Prácticas Culturales* (3ra edición ed.). Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche. [https://www.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/2017/02/Practicas\\_culturales\\_2014.pdf](https://www.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/2017/02/Practicas_culturales_2014.pdf)
- Jiménez, C., & Villarreal, V. (2021). El municipio cubano en 3D: Gobierno, autonomía y descentralización. *Lectura sucesiva*(104), 35-42. <https://temas.cult.cu/wp-content/uploads/2021/12/35-42-Caridad-Jimenez-Victoria-Villarreal.pdf>
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Editora Perú. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Macías, J. (2015). Influencia de las relaciones públicas en la sociabilidad comunicativa de la Gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mocache año 2015. *Tesis de pregrado*. Universidad de Guayaquil, Quedo. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14799/1/TESIS%20J.M.OK%2018-MAR-2016.pdf>
- Mackay, R., Andrade, F., Santamaría, J., Medrano, E., & Silva, B. (2018). *Relaciones públicas: Teorías y casos ecuatorianos*. Guayaquil, Ecuador : Liveworkingeditorial.com. <https://liveworkingeditorial.com/wp-content/uploads/books/libro-relaciones-publicas-v070119ver.pdf>
- Ministerio de Educación. (2005). *La interculturalidad en la educación*. Ministerio de Educación. Lima: Unicef. [https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/La%20interculturalidad%20en%20la%20educacion\\_0.pdf](https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/La%20interculturalidad%20en%20la%20educacion_0.pdf)
- Ministerio de Educación. (2005). *La interculturalidad en la Educación* . Lima.
- Ministerio de Educación. (2018). *Política sectorial de Educación Intercultural y Educación Intercultural Bilingüe* (1ra edición ed.). Lima, Perú: Ministerio de Educación. [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/politica\\_sectorial\\_de\\_educacion\\_intercultural\\_y\\_educacion\\_intercultural\\_bilingue.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/politica_sectorial_de_educacion_intercultural_y_educacion_intercultural_bilingue.pdf)
- Ministerio de Educación. (2018). *Prácticas pedagógicas interculturales: Reflexiones, experiencias y posibilidades desde el aula* (1ra edición ed.). (F. S. Alva, Ed.) Chile, Chile: Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (CPEIP) del Ministerio de Educación. <https://www.cpeip.cl/wp->

content/uploads/2020/01/20200129\_PRACTICAS-PEDAGOGICAS-INTERCULTURALES.pdf

- Morillas, A., Muñoz, D., & Núñez, M. (2020). Importancia de la estrategia de comunicación y su relación con el insight para conseguir la eficacia publicitaria: el caso de España. *Cuadernos. info*(46), 249-280. <https://www.scielo.cl/pdf/cinfo/n46/0719-367X-cinfo-46-249.pdf>
- Olivas, R., & Ricapa, G. (2019). *Las Relaciones Públicas Internas del Municipio y su Influencia en la Opinión Pública del Distrito de Yanacancha –Pasco, 2018*. Cerro de Pasco.
- Palma, F. (2015). *Factibilidad de una agencia de relaciones públicas en el Cantón Quevedo*. Quevedo.
- Paredes, A., & Carcausto, W. (23 de septiembre de 2022). Interculturalidad en educación básica en países latinoamericano: Una revisión sistematizada. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*(17), 203-2016. <https://doi.org/https://doi.org/10.37135/chk.002.17.13>
- Paredes, S., & Huayllani, G. (2018). Relaciones públicas y sus aportes al desarrollo social de la comunidad campesina de Urinsaya Ccollana del Distrito de Langui – Canas 2016. *tesis de pregrado*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/3503/253T20180142.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, Y. (30 de mayo de 2021). La interculturalidad en la sociedad peruana y la formación del docente intercultural. *South Florida Journal of Development*, 2(2), 2759-2769. <https://southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/394/368>
- Reyes, J., & Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 201-217. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100201](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201)
- Reyes, V., Jaramillo, F., Jayo, L., Merlyn, M., & Martos, M. (2017). Dimensiones de integración social en población colombiana y cubana que vive en Quito, Ecuador. *Universitas Psychologica*, 16(5). <https://doi.org/http://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy16-5.disp>
- Rivera, D. (2016). *Hacia un escuela urbana intercultural*. Bogotá.

- Román, K. (2021). *Gestión Intercultural y su relación con la Calidad de los Servicios Municipales en el Distrito de Talavera, Andahuaylas 2021. Tesis de posgrado*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72013/Roman\\_SKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72013/Roman_SKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, Y. (enero-abril de 2019). El desarrollo cultural, complicidad necesaria. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 88-99. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100088](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100088)
- Samudio, R., & Muñoz, L. (2019). Los estudiantes Ngäbes: interculturalidad e interacciones comunicativas. En S. Quintriqueo, & D. Quilaqueo, *Educación e interculturalidad: Aproximación crítica y decolonial en contexto indígena* (Primera edición ed., pág. 353). Temuco, Chile: Ediciones Universidad Católica de Temuco. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2020/12/educacion-e-interculturalidad.pdf>
- Sánchez, S., & Quiñonez, J. (16 de diciembre de 2003). El proceso de las relaciones publicas eficaces. *Winred*. <https://winred.es/marketing/el-proceso-de-las-relaciones-publicas-eficaces/gmx-niv115-con2066.htm>
- Solís, G. (1999). Interculturalidad: encuentros y desencuentros en el Perú. *Revista Letras*, 7(97-98), 17-38. <http://revista.letras.unmsm.edu.pe/index.php/le/article/view/1866>
- Solís, P. (2017). *Discriminación estructural y desigualdad social. Con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*. Conapred.
- Sotelo, F. (2015). El concepto de cultura y los cambios culturales. *El concepto de cultura y los cambios culturales*(17). <http://sociologicamexico.azc.uam.mx/index.php/Sociologica/article/view/839/812>
- Theaker, A. (2022). *El manual de comunicación y relaciones públicas* (Sexta edición ed.). Barcelona: Profit Editorial I., S.L., [https://books.google.com.pe/books?id=TXFnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+de+las+relaciones+p%C3%BAblicas&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Proceso%20de%20las%20relaciones%20p%C3%BAblicas&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=TXFnEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Proceso+de+las+relaciones+p%C3%BAblicas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Proceso%20de%20las%20relaciones%20p%C3%BAblicas&f=true)
- Valarezo, R. (2019). *Territorio, identidad e interculturalidad* (1ra edición ed.). (E. Abya-Yala, Ed.) Quito, Ecuador: Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador –

- CONGOPE. <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Volumen-10-.pdf#page=137>
- Valdez, M. (2015). Función relacional, comunicacional y sinérgica de las Relaciones Públicas en las organizaciones públicas y privadas del Perú. *Correspondencias y análisis* (5). <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/cian.2015.n5.03>
- Villalta, M. (2016). Educación intercultural en Latinoamérica: Análisis de las investigaciones de campo en la región. *Psicoperspectivas*, 15(1), 130-143. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol15-Issue1-fulltext-605>
- Zerga, L. (2020). Las fuentes del derecho del trabajo. *Revista derecho*, 21(1), 1-39. <https://revistas.udep.edu.pe/derecho/article/view/2058/1660>
- Zúñiga, M., & Ansión, J. (1997). *Interculturalidad y educación en el Perú*. Lima.

**ANEXOS**

**ANEXO 1: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera las Relaciones Públicas inciden en el fortalecimiento intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cómo son las Relaciones Públicas en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022? 2. ¿Cómo es el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022? 3. ¿Cómo establecer un plan de Comunicación Estratégica Intercultural para la reducción de los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca -Canchis, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Analizar la incidencia de las Relaciones Públicas en el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Conocer como son las Relaciones Públicas en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022. 2. Analizar el grado de Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca-Canchis, 2022. 3. Proponer un plan de Comunicación Estratégica Intercultural para la reducción de los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca -Canchis, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Las Relaciones Públicas inciden en el Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad Distrital de Pitumarca – Canchis, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. Las Relaciones Públicas de la Municipalidad es conocida por la población. 2. El Fortalecimiento Intercultural en la Municipalidad es aplicada por los trabajadores. 3. El plan de comunicación estratégica Intercultural reduce los niveles de incertidumbre y desinformación en la Municipalidad Distrital de Pitumarca - Canchis, 2022.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Relaciones Públicas</p>	Relaciones públicas en la municipalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio recibido</li> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Información brindada</li> </ul>	<p><b>Métodos:</b> Cuantitativo Cualitativo</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta Entrevista Observación participante.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario Cedula de entrevista Ficha de observación</p>
				Relaciones con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discriminación</li> <li>• Percepción</li> <li>• Práctica intercultural</li> </ul>	
				Comunicación corporativa y organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Símbolos visuales</li> </ul>	
			<p><b>Variable dependiente</b> Fortalecimiento Intercultural</p>	Diversidad cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso intercultural</li> <li>• Tolerancia cultural</li> <li>• Lengua</li> </ul>	
				Interacción cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos interculturales</li> <li>• Símbolos visuales</li> <li>• Relaciones interpersonales</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	
			<p><b>Variables intervinientes</b> Género Edad Lengua materna Lugar de procedencia</p>			

**ANEXO 2: Encuesta aplicada al público extra institucional (usuarios)**

<b>GÉNERO</b>	<b>LENGUA MATERNA</b>	<b>EDAD</b>	<b>COMUNIDAD</b>
Masculino ( )	Quechua ( )	( )	
Femenino ( )	Español ( )		.....

**1. ¿Cómo evalúa el servicio que recibe de la Municipalidad distrital de Pitumarca en lo que respecta al aspecto cultural?**

- a) Excelente ( )
- b) Muy bueno ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- e) Deficiente ( )

**2. ¿La atención que le brindan, los servidores de la Municipalidad distrital de Pitumarca, según sus requerimientos son?**

- a) Excelentes ( )
- b) Muy buenas ( )
- c) Buenas ( )
- d) Regulares ( )
- e) Deficientes ( )

**3. ¿La información brindada a sus solicitudes, en la Municipalidad, se imparte en la lengua materna del usuario?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) A veces ( )
- d) No les interesa identificar la lengua del usuario ( )
- e) Ns/No ( )

**4. ¿Usted siente, que existe discriminación a los usuarios por su raza, lengua, costumbres y vestido?**

- a) Si ( )
- b) No ( )
- c) A veces ( )
- d) No toman en cuenta esos aspectos ( )
- e) No es política institucional ( )

**5. ¿En cuanto al servicio que recibe de la Municipalidad distrital de Pitumarca, usted tiene una percepción?**

- a) Positiva
- b) Negativa
- c) Intermedia
- d) Es imperceptible
- e) Ns/No

**6. ¿Cuál es su impresión sobre la práctica inter cultural que se observa en el personal de la Municipalidad distrital de Pitumarca?**

- a) Positiva
- b) Negativa
- c) Indiferente
- d) Relativa
- e) Ns/No

**7. ¿Los símbolos visuales que identifican a la Municipalidad distrital de Pitumarca, contienen elementos interculturales?**

- a) Si
- b) No
- c) Parcialmente
- d) Todos
- e) Ns/No

**ANEXO 3: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de  
Pitumarca-Canchis**

**1. ¿Sabe usted, qué es interculturalidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Parcialmente
- d) Nunca recibí información
- e) No me interesa el tema

**2. ¿Cómo califica usted el proceso de interculturalidad en la Municipalidad distrital de Pitumarca?**

- a) Muy trascendente
- b) Trascendente
- c) Intrascendente
- d) Impertinente
- e) Ns/No

**3. ¿Los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pitumarca comparten ideas de tolerancia entre diferentes culturas, costumbres, y lenguas?**

- a) Si
- b) N
- c) A veces
- d) Relativamente
- e) Ns/No

**4. Cuando le toca atender a un usuario en una lengua diferente al de usted, ¿cómo se siente?**

- a) Cómodo
- b) incomodo
- c) Descontento
- d) Identificado
- e) Indiferente

**5. ¿En qué aspectos interculturales cree usted que la Municipalidad distrital de Pitumarca, debe mejorar para un buen desempeño del personal?**

- a) Establecer sistemas de comunicación interna
- b) Propiciar la interculturalidad a través de capacitaciones
- c) Estimular a través de reconocimiento a los mejores colaboradores
- d) Poner en práctica como política institucional

- e) Formar y capacitar en temas de interculturalidad ( )
6. **¿De los símbolos visuales que la Municipalidad distrital de Pitumarca proyecta a la comunidad ¿Cuál es el elemento intercultural que reconoce?**
- a) Logotipo ( )
- b) Slogan ( )
- c) Colores institucionales ( )
- d) Símbolos municipales ( )
- e) No hay ninguna ( )
7. **¿Cómo calificaría las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo que hablan otra lengua?**
- a) Excelente ( )
- b) Muy buena ( )
- c) Buena ( )
- d) Regular ( )
- e) Pésima ( )
8. **¿En la atención al público tiene usted problemas con el usuario al momento de comunicarse?**
- a) Con frecuencia ( )
- b) De vez en cuando ( )
- c) Nunca ( )
- d) Escasas veces ( )
- e) Ns/No ( )

#### ANEXO 4: Entrevista

**NOMBRE** : .....

**CARGO** : .....

**GÉNERO** : ..... **EDAD:** .....

**1. ¿Para usted qué es interculturalidad y por qué?**

.....

.....

.....

**2. ¿La M.D.P. implementa algún plan de difusión intercultural, impulsada por la Dirección Desconcentrada de Cultura del Cusco?**

**¿Existe convenio alguno entre la Municipalidad Distrital de Pitumarca y la D.D. C. del Cusco? En caso de existir, ¿la Municipalidad implementa los planes de difusión intercultural?**

.....

.....

.....

**3. ¿Existe promoción y difusión de culturas en la Municipalidad distrital de Pitumarca; cómo, y en qué está sustentada?**

.....

.....

.....

**4. ¿Los trabajadores de las áreas de atención al cliente están capacitados en aspectos de interculturalidad?**

.....

.....

.....

**5. ¿Qué piensa usted de la discriminación?**

.....

.....

.....

**6. ¿Existe discriminación por cultura, lengua o costumbre en Pitumarca? ¿Cómo identifica?**

.....

.....

.....

**7. ¿Qué hace usted al respecto? ¿Qué hacen las autoridades al respecto?**

.....

.....

.....

**ANEXO 5: Ficha de observación**

Fecha:...../...../.....

Título de la tesis:.....

Apellidos y nombres del participante: .....

Apellidos y nombres del observador: .....

**Efectos a observar:****1. Condiciones actuales del proceso intercultural**

	<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
a) Existe interacción intercultural entre miembros de la municipalidad.					
b) Se evidencia el protocolo de atención intercultural al usuario					
c) El servidor público tiene potencialidades para interactuar con diferentes grupos culturales					
d) En el proceso de intercambio de información, el servidor público muestra tolerancia y respeto al usuario.					
e) Se practica la convivencia en el plano intercultural entre los jefes y subordinados.					
f) Los trabajadores de la municipalidad muestran identidad con su centro de trabajo.					

**2.- Comunicación fluida e interacción grupal**

	<b>EXCELENTE</b>	<b>MUY BUENO</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>
a) Los trabajadores muestran empatía con sus compañeros.					
b) Interactúan en forma coordinada para solucionar conflictos laborales, sociales y grupales.					
c) Se mantiene un buen clima laboral.					
d) La relación laboral a través de la gerencia y sub gerencia así como las otras					

dependencias se sustentan en las relaciones interpersonales positivas.					
--	--	--	--	--	--

### 3.- Mensajes y prácticas interculturales, a través de las relaciones públicas

	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO SE OBSERVA</b>
a) En la elaboración de spot, afiches y otros, la oficina de Relaciones Públicas fomenta la revalorización de la cultura local.					
b) Ha puesto en marcha nuevas estrategias de comunicación intercultural					
c) Para los usuarios que no son hispanohablantes implementa mecanismo de información					
d) El servidor público conoce la cultura local.					

### 4.- Propuesta de plan de comunicación

	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>NO SE OBSERVA</b>
a) Se posee un plan de comunicación intercultural, impulsada por alguna gerencia.					
b) Existe un ambiente de comunicación intercultural entre compañeros					
c) Las jefaturas impulsan este ambiente intercultural considerando su importancia.					

## ANEXO 6: LETRAS DE LA CANCIÓN PITUMARCA ANGELACHA

Composición de la pitumarqueña Aquilina Castro Navarro con el conjunto musical Qury

### Quyllur de Pitumarca.

PITUMARCA ANGILACHA

*Pitumarca Angilacha*

*durasnu pukay uyachayuq*

*uyachayquita qawayuspa*

*manaña puñuy aysawanchu*

*manaña siriy hap'iwanchu*

*traguschatapas uhashanin*

*vinuchatapas tumashanin*

*piru isusi manaña ya*

*qanwan hinañachu uhashani*

*qanwanhinañachu tumashani*

*Pitumarca aqhatari*

*qunchuntintachus tumasqani*

*Pitumarca unutari*

*laytantintachus tumarani*

*laytantintachus uhiarani*

*ripuy pasay nishasqapas*

*pasay ripuy nishasqapas*

*manaña ripuy atinaypaq*

*manaña pasay atinaypaq*

*manaña ripuy atinaypaq*

*FUGA*

*Mamayki taytayki*

*rimakamuwasqa*

*wawaywansi nispa.*