

# Influencia de factores interculturales en la gestión administrativa del sector público

Gaby Carrión Paz

<https://orcid.org/0000-0001-6982-8162>

[gaby.carrion.paz@gmail.com](mailto:gaby.carrion.paz@gmail.com)

Universidad César Vallejo

Tarapoto, Perú

Gilberto Carrión Barco

<https://orcid.org/0000-0002-1104-6229>

[ccarrionba@ucvirtual.edu.pe](mailto:ccarrionba@ucvirtual.edu.pe)

Universidad César Vallejo

Tarapoto, Perú

Percy Ismael Salcedo Rodas

<https://orcid.org/0000-0002-9486-3143>

[percysr219@gmail.com](mailto:percysr219@gmail.com)

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Lambayeque, Perú

Denny John Fuentes Adrianzén

<https://orcid.org/0000-0003-4864-1352>

[C19818@utp.edu.pe](mailto:C19818@utp.edu.pe)

Universidad Tecnológica del Perú

Chiclayo, Perú

Recibido (22/03/2022), Aceptado (28/04/2022)

**Resumen.** -La presente investigación se desarrolló con el propósito de determinar el nivel de influencia que existe entre los factores interculturales con la gestión administrativa en la municipalidad provincial El Dorado, San Martín de la selva peruana. Se basó en una metodología cuantitativa de tipo aplicada con alcance correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 49 participantes, para la recopilación de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable interculturalidad con 20 ítems y otro para la variable gestión administrativa con 18 ítems ambos con escala de Likert. Los resultados indicaron que los factores interculturales influyen en la gestión administrativa teniendo una correlación positiva de moderada a alta, así mismo el coeficiente de determinación  $R^2$  tiene un valor de 0.5288 lo que indica que 52.9% de los factores interculturales contribuyen en la gestión administrativa de la entidad.

**Palabras clave:** Interculturalidad, convivencia, participación, gestión administrativa

Influence of intercultural factors in the administrative management of collaborators in a Peruvian jungle municipality

**Abstract.** - This research was developed with the purpose of determining the level of influence that exists between intercultural factors and administrative management in the provincial municipality of El Dorado, San Martín in the Peruvian jungle. It was based on an applied quantitative methodology with correlational scope and non-experimental design. The sample consisted of 49 participants, the survey technique was used for data collection and two questionnaires were applied as instruments, one for the interculturality variable with 20 items and the other for the administrative management variable with 18 items, both with a Likert scale. The results indicated that the intercultural factors influence administrative management with a positive correlation from moderate to high, likewise the coefficient of determination  $R^2$  has a value of 0.5288 which indicates that 52.9% of the intercultural factors contribute to the administrative management of the entity.

**Keywords:** Interculturality, coexistence, participation, administrative management

## I. Introducción

La adecuada gestión administrativa conduce a las entidades a conseguir sus objetivos planificados, cumpliendo sus finalidades organizacionales, como así mismo de toda la colectividad que lo rodea; es responsable con la población, ya que permite mostrar el buen manejo de los recursos dirigidos al bienestar social [1]. El inicio de la interculturalidad exige recordar y reverenciar las diferencias de las culturas a través de la comunicación, el debate opinante, la interacción y la interrelación de personas naturales a culturas y nacionalidades distintas. Una realidad comunal marcada por la diversidad, el intercambio, la complejidad, y la movilidad de personas con procedimiento de modelos socioculturales diferentes y valores. Educar es cambiar, progresar y modificar. Plasmar la enseñanza interculturalmente es fomentar la edificación de una existencia universal de convivencia [2].

La región de San Martín ubicada en la ceja de selva del norte del Perú, en estas últimas décadas, se ha observado un crecimiento negativo de algunos indicadores sociales que debilita el desarrollo integral de la región. El Estado no le ha importado jamás el mejorar los climas laborales en la administración pública, se ha insistido en demasía y exceso en la eficiencia y en la competitividad [3]. El nivel de interculturalidad viene siendo escasa por falta de docentes en educación intercultural bilingüe para el perfeccionamiento de los aprendizajes. También, los colegios requieren de conectividad a internet, líneas telefónicas y mantenimiento de su infraestructura. Por otro lado, se solicita al Ministerio de Educación fomentar el uso de materiales educativos en lengua nativa como materna y castellano como segunda lengua para que los estudiantes terminen su secundaria como bilingües y de esta forma afronten la realidad sociocultural e intercultural del país.

A nivel local, en la provincia de El Dorado, localizado en la Región de San Martín, no es indiferente al incumplimiento de la improcedente gestión administrativa que ha afectado considerablemente a los empleados del organismo supervisor. La incompreensión y malos entendidos de la misión y la visión de la estructura, acatamiento irresponsable de las labores correspondientes, contratación de personal que no están aptos para concretar; son algunas razones que influyen a los malos resultados. Se dio a conocer que la ineficaz coordinación y comunicación y la oficina desconcentrada ha causado la falta de eficacia, unión, armonía y celeridad en el alcance de los objetivos del establecimiento. Por otro lado, emigrar implica un fuerte peso emocional, al tener que afrontar y adaptarse a nuevos eventos como un idioma nuevo, creencias y un reciente sistema de valores, la escasez de trabajo, reconstrucción de principiantes redes sociales, nuevas restricciones y estilos de vida. En toda sociedad se verifica variedad de conflictos y dificultades entre los/as inmigrantes y la comunidad; quienes los alojan se muestran ante la comprensión en la convivencia popular. En cuanto a los últimos años, es notorio el aumento de desacuerdos interculturales como resultado del estereotipo, prejuicio y discriminación para los/as inmigrantes y manifestación de la inmigración.

Por esta realidad, se ha propuesto en este trabajo analizar la influencia de los factores interculturales en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín, Perú.

Este trabajo tiene una justificación por conveniencia, porque parte de una necesidad sentida actual que afecta a la población de la provincia El Dorado, además tiene una justificación por relevancia social, porque permite que el estudio ofrezca la solución de las demandas de la sociedad, también es posible mencionar que tiene una justificación valor teórico, porque ocasiona reflexión y controversia sobre el entendimiento existente, compara teorías, confronta resultados o realiza epistemología del aprendizaje existente y finalmente tienen una justificación implicancia práctica, porque su desenvolvimiento ayuda a solucionar un problema o también plantea estrategias que al aplicarse cooperan a resolver.

La finalidad de este trabajo es determinar el nivel de influencia de los factores interculturales en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín, se tiene como principal hipótesis, considerar que los factores interculturales influyen significativamente en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín y además suponer que los factores interculturales no influyen significativamente en la gestión administrativa de los colaboradores de la misma municipalidad.

## II. Desarrollo

En relación con las bases teóricas, para el autor [4] el incremento de los bienes humanos en el sector público es inseparable de la aplicación de la teoría de la hipótesis del hombre social. En esta etapa, todavía existen muchos problemas en el desarrollo, administración y uso de los bienes humanos en el sector público. Especialmente, en el avance y uso de los bienes humanos en el ámbito público, aún existen problemas pendientes como el desarrollo incompleto y el uso inadecuado. Aplicar la teoría de la hipótesis del hombre social, desarrollar científicamente los bienes humanos en la sección pública, lograr la adecuación personal en la introducción y selección de talentos, lograr el desarrollo integral en el cultivo de talentos y en la educación gerencial de talentos hacen un buen trabajo de igual atención a la gracia y al poder.

El plan de información de la gestión de Recursos Humanos otorga a las empresas economizar tiempo y poder brindar atención a los ciudadanos. Algo tan sencillo como manejar los programas de una manera correcta e integradora bajo una misma plataforma pueden transformar por completo el funcionamiento y los resultados del sector de personal. Una planificación ayuda administrar los bienes de los ciudadanos a dirigir actividades como la remuneración de las nóminas, organización de los empleados, valoración de las capacidades y el beneficio, como la contratación y la administración de la aptitud. Esta posición se ve beneficiada con un eficaz departamento de bienes humanos y que debería ejecutarse sin problemas. Su función es dirigir la remodelación digital desde la parte de las personas y adquirir que los colaboradores acepten también este desafío. Por lo tanto, la primera etapa es digitalizar el desarrollo interior del departamento. Un programa de información en RR. HH. consiste en mejorar tareas, acumular y procesar cantidades grandes de información y; en resumen, brinda las herramientas precisas para liderar el cambio desde el interior.

Fangce [5] señala que el contenido principal del pensamiento de gestión administrativa es la filosofía de gobernanza de la moralidad como pilar del castigo que se evidencia en el principio administrativo de coordinación entre los superiores y los inferiores, y la supervisión y los controles y contrapesos del poder administrativo. El principio de la moralidad es educar e implementar un gobierno benevolente.

La coordinación entre los diferentes sectores de la organización es para mejorar la eficiencia de la operación administrativa a través de la coordinación entre el gobernante supremo y los funcionarios de todos los niveles a fin de asegurar el funcionamiento efectivo del poder administrativo, mediante la justicia y la severidad de las penas, la formación de políticas para ajustar los contactos entre ricos y pobres, para ajustar los conflictos sociales y asegurar la estabilidad social.

La gestión administrativa es la agrupación de hechos que se realiza para conducir una organización de una forma razonable de trabajos, voluntad y bienes. Su capacidad de gobernar, disponer de las acciones y las variedades de características que se cumplen al interior de la empresa deja prevenir problemas y obtener los logros. La dirección organizada de una eficaz gestión burocrática facilita el logro de resultados positivos para la administración. Por otra parte, se hace cargo de la utilización coordinada y efectivo de los recursos. Se planifica de la forma que se pueda orientar y observar el manejo más conveniente. Las funciones son la organización, la administración, coordinación, dirección, y control. Lo más importante de la gestión administrativa en la preparación de la administración y distribuir para proceder, pero planificando, y se considera todas las formas que se emplea para desarrollar con sus logros y la disminución de los medios negativos o positivos ante las dificultades.

Los principios de la gestión administrativa mencionado por [6] son: el principio de disciplina, la distribución del trabajo, la unidad, el poder y la responsabilidad, la equidad y la conformidad de comando, los mayores desafíos encontrados por ellos y sus mecanismos de afrontamiento para hacer frente a los mismos. Se determinó cuáles de los 14 principios de gestión se adoptaron en su mayoría, sus ventajas y desventajas y cómo dicha adopción afectó al desempeño de la organización. En medio de los desafíos, los líderes aprendieron a enfrentarlos y afirmaron que la buena gobernanza se basa en la adopción eficiente de estos principios con un líder capaz de dirigir el grupo. Los resultados les darían a los líderes una mejor comprensión de cómo deben tratar a sus subordinados y los guiaría sobre cómo hacer decisiones de gestión que servirían como una herramienta eficaz para convertirse en un líder organizacional más receptivo y eficaz en el futuro.

Para el autor [7], la teoría de la relación intercultural se dirige por medio de la comunicación y el diálogo intercultural para proponer o implantar una relación mediante el progreso de competencias interculturales, el dar poder a una de las partes favorecidas hacia las más frágil. La relación intercultural es considerada como la mezcla de interacciones que ofrecen en algunos espacios entre ciudadanos o géneros culturalmente diferentes que, en un ambiente de seguridad e independencia han encontrado valores y beneficios en común que no solo les acceder a convivir de manera armoniosa, sino planificar convenios y ganar cualquier tipo de problemas. No basta el diálogo y la comunicación intercultural para que diferentes clases culturales puedan unirse con seguridad, para ello es escaso establecer una estrecha relación de tipo intercultural que autorice el entendimiento mutuo, el respaldo a las desigualdades, la empatía ante los demás, la vivencia calmada, la cooperación eficaz y la incorporación de las personas.

Según [8] la interculturalidad es la interrelación con diferentes culturas. En la interculturalidad crítica, las interacciones se apoyan mutuamente y las relaciones de poder son horizontales, no jerárquicas. La comprensión de las diversidades de los demás debe incluir una introspección crítica de uno mismo. Las interacciones incluyen la comunicación intercultural: hablar y escuchar de manera respetuosa con las culturas de las personas con las que interactúa y adaptan el discurso y los gestos según corresponda en los contextos culturales. Relacionar la interculturalidad con la enseñanza incluye "reconocer y afirmar" las diversas identidades raciales, lingüísticas, étnicas y transnacionales de los estudiantes, aceptar una pluralidad de epistemologías en las teorías educativas que consumimos y en el pensamiento de nuestros estudiantes. La interculturalidad afirma los recursos culturales y repertorios lingüísticos que nuestros estudiantes aportan al aula, incluyendo múltiples idiomas y formas de conocimiento.

De acuerdo con [9] tienen como fundamentación teórica y el desarrollo del tipo integral de la habilidad intercultural, basado como análisis y generalización de modelos empíricos de interacción intercultural existentes en la ciencia occidental y rusa. El modelo se basa en nueve constructos: estabilidad / sostenibilidad intercultural, flexibilidad intercultural, apertura intercultural, interés intercultural, ausencia de etnocentrismo, sensibilidad cultural, empatía intercultural, gestión de relaciones interculturales y tolerancia a la incertidumbre intercultural. Estos constructos se combinan en tres grupos de características: 1) rasgos interculturales; 2) actitudes y rasgos de mentalidad; y 3) habilidades interculturales. Se fundamentan los mecanismos básicos mediante los cuales los constructos distinguidos de la competencia intercultural contribuyen a la eficiencia intercultural. Esto es la conservación de un estándar excelente de sensibilidad a la incertidumbre y un nivel óptimo de ansiedad en el proceso de comunicación.

La interculturalidad es la intercomunicación con las culturas. Es el enlace de comunicación entre diversos grupos étnicos. Es la manifestación social, cultural e interactiva en el que dos o más culturas representan diferentes identidades específicas y culturales, se conectan en situaciones de equivalencia. Este modelo de vínculo favorece el diálogo y la capacidad de entender, la integración y el potenciar en las culturas. Se manifiesta con la interrelación cultural alrededor geográfico. La cultura ha sido un espacio de intercambios comunes con mestizos, el concepto de la interculturalidad es innato de los modernos tiempos. Hoy en día, la globalización y el negocio digital han fijado contacto con personas de geografías y culturas muy retiradas a la sociedad, y la migración es una manifestación del diario. Por esta razón, el concepto de la interculturalidad es estar en relación con otras personas, como las de pluralidad, diversidad y multiculturalidad.

Para [10] cultura se relaciona a todos los métodos aceptados y modelados de conducta de una comunidad exacta. Es una mezcla de capacidades en común. Es la solución total y el desarrollo de todas las formas de analizar, de percibir y del manejo grupal. Se entiende, las concentraciones físicas que se representan en las cosas que realizan: los vestuarios, las herramientas, los implementos, los conjuntos. La cultura o civilización, verificadas en modo más grande y etnológico, es complicado que entienda la cognición, el arte, la confianza, la moral, las costumbres, el derecho, y otras competencias adquiridas por el ser humano en tanto integrante de la sociedad. También, es lo que un individuo origina en su propia historia de vida; por lo cual es, un conjunto de normas de conducta; una forma de ser de toda una entidad, que incluye reglas y opiniones sobre la vida diaria en común, cumplimiento de los valores que se les atribuye con propiedad.

En su estudio [11] manifiesta que la interculturalidad es una palabra que es muy conocido en la actualidad por medio de las ciencias y en lo general está la sociedad y las activas de conexiones que se implantan en el contenido de la variedad cultural. La interrogante por la interculturalidad ha sido conocido como hispérico y eurocéntrica, así como se registra una cultura razonable y científica en la que cada doctrina pedagogía, filosofía, literatura, democracia, sociología, entre otras, la demuestra y organiza hacia su punto de visar, como formas muy diversas. Para muchos creadores la intercultural tiene que ver con destrezas culturales y formas de vida específicos de los individuos que se relacionan entre sí. Por lo tanto, el espacio de lo intercultural no está fuera de uno mismo, sino que estamos comprometidos en él. El instrumento que coloca en acción a la interculturalidad concluye como la manera más competitiva de la comunicación de las culturas y las civilizaciones comunitarias, es la comunicación intercultural.

### III. Metodología

El estudio desarrollado es de tipo básico, cuantitativo, con diseño no experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 49 colaboradores, quienes ejecutan trabajos diarios en las áreas administrativas de la institución. Estos datos fueron obtenidos del área del personal de la municipalidad conforme a lo constituido en el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) del año 2021.

**Tabla 1.** Distribución de la población

| <b>Colaboradores</b> | <b>Población</b> | <b>Porcentaje</b> |
|----------------------|------------------|-------------------|
| Directivos           | 14               | 29%               |
| Nombrados            | 12               | 24%               |
| Contratados          | 23               | 47%               |
| Total                | 49               | 100%              |

Fuente: Oficina de recursos humanos.

La técnica empleada para la recopilación de información a través de la intervención de los participantes fue la encuesta, para ello se aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable interculturalidad con 20 ítems y otro para la variable gestión administrativa con 18 ítems. La escala utilizada en las preguntas fue Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, estos presentan altos índices de fiabilidad

**Tabla 2.** Análisis de confiabilidad de las variables

| <b>Variable</b>            | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| V1: Interculturalidad      | ,894                    | 20                    |
| V2: Gestión administrativa | ,862                    | 18                    |

Fuente: Elaboración propia obtenida a partir de los datos procesados en SPSSv25.

Después de haber aplicado el estadístico Alfa de Cronbach, se evidencia que los instrumentos tienen un alto índice de confiabilidad, razón por la cual se deduce que ambos cuestionarios pueden ser aplicados dentro del contexto objeto de estudio para el desarrollo de los objetivos planteados.

#### **IV. Resultados**

Para dar respuesta al objetivo general se realizó la prueba de normalidad y en función a ella se comprobaron las correlaciones y las hipótesis de investigación. Las pruebas de normalidad precisan que para utilizar el test de Shapiro-Wilk, se aplica en los casos cuando la muestra es menor a 50, por su parte el test de Kolmogorov-Smirnov, se aplica en los casos cuando la muestra es mayor a 50 [12].

**Tabla 3.** Pruebas de normalidad

|                            | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |        |       | Shapiro-Wilk |        |       |
|----------------------------|---------------------------------|--------|-------|--------------|--------|-------|
|                            | Estadístico                     | g<br>l | Sig.  | Estadístico  | g<br>l | Sig.  |
| V1: Interculturalidad      | 0.114                           | 4<br>9 | 0.136 | 0.878        | 4<br>9 | 0.000 |
| V2: Gestión Administrativa | 0.117                           | 4<br>9 | 0.092 | 0.964        | 4<br>9 | 0.134 |

Fuente: Elaboración propia obtenida a partir de los datos procesados en SPSSv25

En función a los resultados de la tabla anterior se utilizó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, en donde observa que el valor Sig es de 0.000 para la V1 y 0.134 para la V2, lo que determina que los datos no provienen de una distribución normal (Sig de V1 <  $\alpha$  = 0.05 y Sig de V2 >  $\alpha$  = 0.05); por lo tanto, se tuvo que realizar la prueba no paramétrica de coeficiente de correlación Rho de Spearman.

En cuanto a las hipótesis:

Hi: Los factores interculturales influyen significativamente en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín.

Ho: Los factores interculturales influyen significativamente en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín.

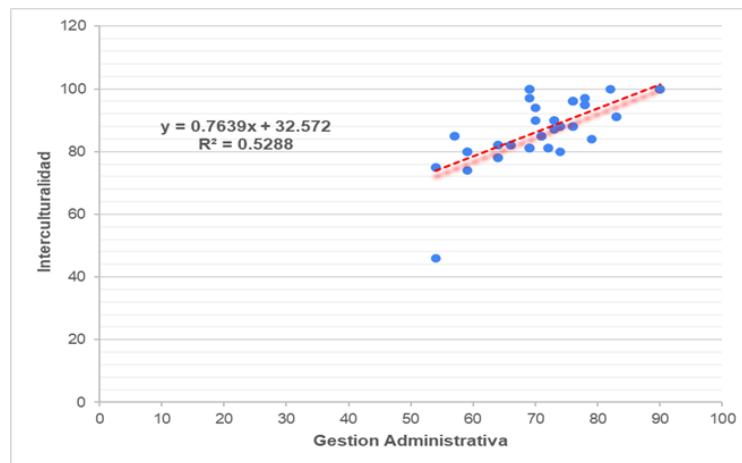
Para su comparación se procedió a realizar la prueba no paramétrica por medio del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

**Tabla 4.** Correlación entre interculturalidad y gestión administrativa

|                 |                            |                            | V1: Interculturalidad | V2: Gestión Administrativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | V1: Interculturalidad      | Coeficiente de correlación | 1.000                 | ,722**                     |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           |                       | 0.000                      |
|                 |                            | N                          | 49                    | 49                         |
|                 | V2: Gestión Administrativa | Coeficiente de correlación | ,722**                | 1.000                      |
|                 |                            | Sig. (bilateral)           | 0.000                 |                            |
|                 |                            | N                          | 49                    | 49                         |

Fuente: Elaboración propia obtenida a partir de los datos procesados en SPSSv25

Como de aprecia en la tabla 4, el coeficiente de correlación Rho de Spearman a igual a 0.722\*\*, lo cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre interculturalidad y gestión administrativa en los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín. Así mismo, se tiene un valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a 0.01, por lo que se puede determinar que existen los elementos necesarios para confirmar la correlación en este estudio. Por lo expuesto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



**Fig. 1.** Relación de la interculturalidad con la gestión administrativa

A partir de la figura 1, se puede observar que el coeficiente de determinación  $R^2$  tiene un valor de 0.5288 lo que indica que 52.9% de los factores interculturales influyen en la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín.

Finalmente, es necesario determinar la relación que existe entre las dimensiones de los factores interculturales y como estas influyen en la gestión administrativa, para lo cual se observa en la tabla 5 que las dimensiones convivencia, participación y relacional presentan una correlación positiva moderada, mientras que la dimensión estructural obtiene una correlación positiva alta, lo que permite indicar que los factores interculturales de los colaboradores de la municipalidad provincial El Dorado, región San Martín se relacionan de forma óptima con la gestión administrativa del municipio.

**Tabla 5.** Correlación de los factores interculturales con la gestión administrativa

|                 |                            |                            | Convivencia | Estructural | Participación | Relacional | V2: Gestión Administrativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|-------------|-------------|---------------|------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Convivencia                | Coeficiente de correlación | 1.000       | ,826**      | ,311*         | ,576**     | ,630**                     |
|                 | Estructura orgánica        |                            | ,826**      | 1.000       | ,495**        | ,648**     | ,746**                     |
|                 | Participación              |                            | ,311*       | ,495**      | 1.000         | ,617**     | ,421**                     |
|                 | Relaciona interpersonal    |                            | ,576**      | ,648**      | ,617**        | 1.000      | ,571**                     |
|                 | V2: Gestión Administrativa |                            | ,630**      | ,746**      | ,421**        | ,571**     | 1.000                      |

Fuente: Elaboración propia obtenida a partir de los datos procesados en SPSSv25



La dimensión convivencia constituye un medio por el cual las personas pueden relacionarse o interactuar en un plano de igualdad y respeto a sus derechos y diferencias [13], en ese sentido, dentro del ámbito de la presente investigación esta convivencia es positiva moderada lo cual favorece el desarrollo institucional de la municipalidad. De la misma forma, las estructuras orgánicas pueden existir en diversas maneras en una misma organización en reacción a los distintos requerimientos funcionales [14]. En relación con ello la estructura orgánica administrativa de la entidad se encuentra relacionada de manera positiva alta con las funciones de cada una de las áreas que componen la entidad. Estas funciones se encuentran claramente definidas y contribuyen en fomentar las buenas prácticas laborales. Por su parte la dimensión participación y relación interpersonal, entiéndase ambas como un espacio de colaboración comunitaria que promuevan intercambios de información y reconocimiento de las prácticas culturales [15]. Por consiguiente, la participación y las relaciones interpersonales presentan una vinculación moderada con las actividades administrativas de la municipalidad provincial El Dorado.

## Conclusiones

El estudio logró comprobar que los factores interculturales de los colaboradores que laboran en la municipalidad de El Dorado región San Martín influyen en las actividades administrativas de la entidad. Esta influencia es positiva, toda vez que las relaciones interculturales establecen un vínculo basado en el aprecio a la diversidad.

La valorización de la diversidad cultural contribuirá en un buen clima laboral teniendo como principios el respeto, el diálogo, la tolerancia, la concertación y la unión entre personas, grupos y comunidad. Por lo tanto, los factores interculturales como la convivencia, la estructura funcional, la participación y relaciones interpersonales inciden en la gestión administrativa, debido a que existen diferentes costumbres, creencias y tradiciones que tienen los colaboradores de la municipalidad y ante ello los directivos tendrán que apostar a una unidad intercultural que tienda puentes comunicacionales y apele a profundos cambios en todas las esferas de la sociedad.

Los principales países con mayor desarrollo tecnológico y económico han integrado mecanismos interculturales en sus gestiones, en su personal y en su conducta organizacional, logrando alcanzar importantes resultados favorables para el desarrollo de las naciones.

---

## Referencias

- [1] K. L. Leon, "Gestión administrativa y responsabilidad social en la municipalidad del Centro Poblado Supte San Joreg, Distrito de Rupa Rupa, 2021," Tesis, 2017.
- [2] D. Carrizo, "La protección de la educación intercultural a nivel internacional. Retos y avances en la sociedad plural del siglo XXI," in *Educación para el Bien Común Hacia una práctica crítica, inclusiva y comprometida socialmente*, E. J. Díez Gutiérrez and J. R. Rodríguez Fernández, Eds. 2020, pp. 593–600.
- [3] W. Gallegos, "Las relaciones humanas en la administración pública - Diario Voces," *Diario Voces*, 2021. <https://www.diariovoces.com.pe/182090/las-relaciones-humanas-en-la-administracion-publica> (accessed May 17, 2022).
- [4] Y. Yang and H. Xiang, "Research on the Development of Human Resources in Public Sectors Based on the Theory of 'Social Man,'" *Open J. Soc. Sci.*, vol. 08, no. 12, pp. 263–270, 2020, doi: 10.4236/jss.2020.812020.
- [5] L. Fangce, "Review of Dong Zhongshu Administrative Management Thought," *Acad. J. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 31–34, Mar. 2021, doi: 10.25236/AJHSS.2021.040208.
- [6] S. A. D. Bacud, "Henri fayol's principles of management and its effect to organizational leadership and governance," *J. Crit. Rev.*, vol. 7, no. 11, pp. 162–167, Jun. 2020, doi: 10.31838/jcr.07.11.25.
- [7] C. Reyna, "Teoría del relacionamiento intercultural y su aplicación en el procedimiento de consulta previa," *Teoría del Relacionamiento Intercultural*, 2021. .
- [8] L. B. Hauerwas, S. N. Kerkhoff, and S. B. Schneider, "Glocality, Reflexivity, Interculturality, and Worldmaking: A Framework for Critical Global Teaching," *J. Res. Child. Educ.*, vol. 35, no. 2, pp. 185–199, Apr. 2021, doi: 10.1080/02568543.2021.1900714.
- [9] O. E. Khukhlaev, V. V. Gritsenko, O. S. Pavlova, N. V. Tkachenko, S. A. Usubian, and V. A. Shorokhova, "Comprehensive Model of Intercultural Competence: Theoretical Substantiation," *Rudn J. Psychol. Pedagog.*, vol. 17, no. 1, pp. 13–28, Dec. 2020, doi: 10.22363/2313-1683-2020-17-1-13-28.
- [10] C. Nuila, "Que se entiende por cultura, una aproximación al concepto," *Revista culturel*, 2020. .
- [11] A. M. Barabas, "Multiculturalismo, pluralismo cultural y interculturalidad en el contexto de América Latina: la presencia de los pueblos originarios," *Configurações*, no. 14, pp. 11–24, Dec. 2014, doi: 10.4000/configuracoes.2219.
- [12] C. E. Flores and K. L. Flores, "Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling , Ryan-Joiner ," *Societas*, vol. 23, no. 2, pp. 83–106, 2021, [Online]. Available: <https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>.
- [13] S. D. P. Garrido, J. A. Borquez, and P. Castillo, "Identity Construction Mechanisms of the Mapuche Intercultural School Community," *Rev. Filos.*, vol. 38, no. 99, pp. 681–708, 2021, doi: 10.5281/zenodo.5689019.
- [14] M. Tushman, W. K. Smith, R. C. Wood, G. Westerman, and C. O'Reilly, "Organizational designs and innovation streams," *Ind. Corp. Chang.*, vol. 19, no. 5, pp. 1331–1366, 2010, doi: 10.1093/icc/dtq040.
-

[15] Y. Penagos and M. Arrivillaga, "Programa intercultural de promotores de salud comunitaria: sistematización de experiencia en el municipio indígena de Jambaló, Colombia," *Gerenc. y Políticas Salud*, vol. 20, pp. 1–22, Dec. 2021, doi: 10.11144/Javeriana.rgps20.pips

#### Los autores:



**Gaby Carrión Paz**, Licenciada en Idiomas Extranjeros por la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, Maestra en Gestión Pública por la Universidad César. Docente de Inglés en la Institución Educativa N° 0276- Jesús Mori Lopez – San José de Sisa



**Gilberto Carrión Barco**, Licenciado en Administración Pública, Ingeniero en Computación e Informática, Maestro en Gestión Pública, Maestro en Ingeniería de Sistemas, Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas. Docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú.



**Percy Ismael Salcedo Rodas**, Ingeniero en Computación e Informática. Maestro en Ciencias Con Mención en Docencia Universitaria e Investigación Educativa por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque – Perú.



**Denny John Fuentes Adrianzén**, Ingeniero Informático y de Sistemas, Maestro en Administración con Mención en Gerencia Empresarial, Doctor en Ciencias de la Computación y Sistemas. Docente a tiempo parcial de la Universidad Tecnológica del Perú, Chiclayo - Perú.