



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua  
Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del  
Perú**

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Castañeda Quiliche, Julio César (ORCID: 0000-0001-7768-6555)

**ASESOR:**

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (ORCID: 0000-0002-2917-6320)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHILAYO — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Bayrom Patrick y Ariadna Aitana  
Son el mayor tesoro de la vida.

A los niños que no ven ni escuchan.  
Que no se movilizan ni los aprecian.  
Pero te brindan una sonrisa.

***Julio César***

## **Agradecimiento**

A todos los amigos y familiares  
que me cedieron su tiempo  
y elogiaron mis ideas.

A las personas que fundamentaron mis propuestas  
brindándome valiosos instantes de su tiempo  
y a todos los que soñaron junto a mí...

¡Gratitudes por siempre!

***Julio César***

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Índice de abreviaturas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización. ....	14
3.3. Escenario de estudio .....	14
3.4. Participantes .....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.6. Procedimiento .....	17
3.7. Rigor científico .....	18
3.8. Método de análisis de datos .....	18
3.9. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
4.1. Resultados .....	19
4.2. Discusión .....	29
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
VII. PROPUESTA .....	34
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Competencias interculturales del servicio civil por eje temático .	11
Tabla 2: Gudykunst (1991) propone pericias a tener en cuenta como capacidades interculturales .....	12
Tabla 3: Competencias interculturales del talento humano en la gestión pública por eje temático .....	12
Tabla 4: Organización de las acciones estratégicas de campo .....	14
Tabla 5: Escenarios de estudio de la investigación .....	15
Tabla 6: Resultados según criterios trabajados con datos del INEI.....	15
Tabla 7: Número de participantes encuestados por ámbito distrital .....	16
Tabla 8: Participantes por ámbito que respondieron a los instrumentos ..	16
Tabla 9: Hablantes de lenguas originarias en ámbitos indígenas mayoritarios (BDPI, 2020) .....	19

## Índice de figuras

Figura 1: Evolución de los servidores públicos, 2004 - 2014 .....	8
Figura 2: Intervención de los servidores públicos según el nivel de gobierno, 2014 .....	8
Figura 3: Marcha de la retribución mensual promedio en el sector público, 2004 – 2014 .....	9
Figura 4: Marcha del índice de desarrollo del servicio civil peruano 2004 – 2015 .....	9
Figura 5: Diseño emergente correspondiente al paradigma interpretativo	13

Figura: 6: Ciudadanos satisfechos con atención en lengua originaria por tipo de entrevistado .....	20
Figura 7: Uso de las lenguas subordinadas .....	24
Figura 8: Usuarios y Servidores que califican la atención en lengua originaria .....	26

### **Índice de abreviaturas**

SERVIR: Autoridad Nacional del Servicio Civil .....	1
CTAR: Consejo Transitorio de Administración Regional .....	7
PEA: Población Económicamente Activa .....	8
MOF: Manual de Organización y Funciones .....	10
CAP: Cuadro de Asignación de Personal .....	10
GTZ: Corporación Técnica Alemana .....	12
MINEDU: Ministerio de Educación .....	12
UGEL: Unidad de Gestión Educativa Local .....	14
IDH: Índice de desarrollo humano .....	15
INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática .....	15
APA: Asociación Americana de Psicología .....	18

## Resumen

El estudio demanda al funcionario público que interactúa con ciudadanos indígenas hablantes de lenguas originarias, para que dominen e informen con seguridad en la lengua local; entonces, las políticas públicas deben incorporar criterios de interculturalidad, que aseguren una atención de calidad; por tal, el objetivo general fue: Proponer lineamientos para la gestión de políticas públicas interculturales a fin de dinamizar la lengua originaria del funcionario público de ámbitos indígenas del Perú.

La pregunta que tuteló la investigación: ¿Cuán significativo es que los funcionarios públicos de ámbitos indígenas dominen el idioma nativo para la implementación exitosa de políticas públicas interculturales? dado que, el lenguaje constituye un indicador obvio de la gestión intercultural.

El estudio corresponde a la metodología: paradigma interpretativo, método hermenéutico - exploratorio, técnica triangulación con su instrumento la matriz de triangulación y el procesamiento estadístico.

Se trabajó; primero en la organización y planificación, luego en la comunicación con 22 comunidades indígenas, finalmente se procesó, analizó e identificó los hallazgos.

Las conclusiones y recomendaciones conllevarán a optimizar la atención al usuario indígena, mediante la implementación de políticas interculturales para los ámbitos de mayor población nativa, a fin de neutralizar la exclusión y el maltrato diario de los habitantes indígenas peruanos.

**Palabras claves:** Políticas interculturales, servidores públicos, funcionarios públicos.

## **Abstract**

The study demands that the public official who interacts with indigenous citizens who speak native languages, to master and report safely in the local language; then, public policies must incorporate criteria of interculturality, which ensure quality care; Therefore, the general objective was: To propose guidelines for the management of intercultural public policies in order to stimulate the native language of the public official in indigenous areas of Peru.

The question addressed by the research: How significant is it that public officials from indigenous areas master the native language for the successful implementation of intercultural public policies? since language is an obvious indicator of intercultural management.

The study corresponds to the methodology: interpretive paradigm, hermeneutical-exploratory method, triangulation technique with its instrument the triangulation matrix and statistical processing.

It worked; first in organization and planning, then in communication with 22 indigenous communities, finally, the findings were processed, analyzed and identified.

The conclusions and recommendations will lead to optimizing the attention to the indigenous user, through the implementation of intercultural policies for the areas with the largest native population, in order to neutralize the exclusion and daily mistreatment of the Peruvian indigenous inhabitants.

**Keywords:** intercultural policies, public servants, public officials.



## I. INTRODUCCIÓN

El estudio responde a una motivación personal de ser indígena y de ser docente de una institución de educación superior pedagógica que brinda los servicios de formación intercultural. Como indígena, al rastrear a los habitantes autóctonos, se determina que el uso de la lengua es la expresión más importante de la diversidad cultural; por lo que, los funcionarios públicos deben atenderlos en su lengua originaria. Pero, recientemente las entidades públicas han emprendido el desafío de atender con equidad y dignidad a los integrantes de las diversas culturas vivientes.

Al respecto, es pertinente la conclusión arribada en el texto “La interculturalidad como desafío para la educación ecuatoriana”; donde dice: Interculturalidad implica reconocer, interactuar, comprender y dialogar prolíferamente entre culturas concurrentes en las propias coordenadas espacio-temporales. (Higuera y Castillo, 2015)

Asimismo, la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2015) norma: El Estado implementará eventos de formación y capacitación obligatorios para los servidores públicos y privados civiles o militares que trabajen en hábitat y tierras indígenas, para la comprensión y valoración de sus derechos, culturas, usos y costumbres (p. 5).

En el Perú, la gestión de los recursos humanos con enfoque intercultural, aún está incipiente, por lo mismo que, recién en octubre del 2016, se aprueba el Plan de Acción para Implementar Transversalmente el Enfoque Intercultural por SERVIR (Consejo Directivo de Servir, 2016); donde un objetivo está encaminado a los funcionarios de SERVIR y el otro, a la gestión del talento humano en los gobiernos: nacional, regional y local.

En efecto, las políticas públicas interculturales tienen implicancia directa en los habitantes y en los funcionarios públicos de los ámbitos indígenas. Por tal, los develamientos permitieron proponer políticas públicas para crear confianza y respeto al indígena que habla cualquiera de las 47 lenguas nativas del Perú. Entonces, la propuesta final, demanda de voluntades políticas claras del estado peruano, a fin de erradicar la exclusión social de un número importante de pobladores indígenas.

Según Cedamano (2015) las políticas públicas con enfoque centralista son parte del problema de la exclusión social, las diferencias culturales y lingüísticas entre el funcionario público que brinda el servicio y el poblador indígena atendido; por lo mismo que, las políticas públicas vigentes son planteadas por agentes extraños a la cultura y a la lengua originaria del poblador indígena.

Para ello, la primera categoría de análisis corresponde a la diversidad cultural y lingüística a modo de mecanismos para configurar políticas públicas. La segunda, corresponde al perfil, la formación y la selección del servidor público y, la tercera, al tipo de servicio que brindan los funcionarios públicos, vistos con lentes de la diversidad cultural y lingüística.

El objetivo General: Proponer lineamientos para la gestión de políticas públicas interculturales a fin de dinamizar la lengua originaria del funcionario público de ámbitos indígenas del Perú; los objetivos específicos: Identificar las peculiaridades del funcionario público que ejerce labor en ámbitos indígenas y bilingües desde la mirada del nativo. Comprobar la eficacia cultural y lingüística de las políticas públicas en la atención que brindan en las gobernaciones regionales y locales; la finalidad y, Discriminar la usanza de la lengua con la que presta el servicio público la institución del Estado; la finalidad: Proponer lineamientos para la gestión de políticas públicas interculturales a fin de dinamizar al talento humano en cuanto a derechos lingüísticos, principalmente en territorios con extendida población indígena y, la hipótesis de acción: La usanza y manejo de la lengua originaria por el servidor público en relación directa con la población indígena, admite efectivizar la aprobación del servicio brindado y la implementación efectiva de políticas públicas interculturales en ámbitos indígenas del Perú.

Los criterios metodológicos: paradigma interpretativo, método hermenéutico - exploratorio, técnica la triangulación y el procesamiento estadístico; instrumentos propios del enfoque cualitativo con la complementariedad paradigmática del enfoque cuantitativo, donde la génesis de los datos está en el trabajo de campo.

El estudio partió del conocimiento de la pluralidad cultural y lingüística, luego se interpretó la calidad de atención del funcionario público; a fin de plantear la propuesta de lineamientos para la gestión de políticas públicas interculturales macro y micro, orientadas a armonizar la atención al poblador indígena.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes del estudio enfocaron a la implementación de políticas públicas interculturales para los pobladores indígenas del país; así:

La investigación publicada por Cedamano Rodríguez, Marcelo; de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Políticas, Tesis Doctoral, desarrollada el año 2018, titulada: El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú. En una conclusión, asevera: En el Perú, el trato entre los individuos está marcado por prejuicios y actitudes de discriminación, sobre todo en ámbitos donde hay presencia de población indígena. (IEP, 2014)

Norma Correa Aste, en el estudio: Interculturalidad y políticas públicas: Agenda 2016, regentada por la Pontificia Universidad Católica del Perú; testifica: Las políticas públicas constituyen los acuerdos de convivencia entre el Estado y los habitantes. El enfoque intercultural favorece la mejora de dicha convivencia al facilitar políticas sensibles a la pluralidad cultural y conforme a los requerimientos de una ciudadanía diversa. (p. 13)

El Ministerio de Agricultura del Perú; en su trabajo: Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural; plantea a modo de objetivo general: Reglamentar los componentes de trabajo del Estado peruano, para avalar los derechos de los pueblos indígenas y afroperuanos, reconociéndoles su diversidad cultural hacia la inserción social, la unificación originaria y el destierro de la discriminación. (Ministerio de Cultura del Perú, 2015, p. 12)

Tello Vásquez, Amanda (2019), en su artículo: Políticas públicas e interculturalidad, en una de sus conclusiones, arriba: El diálogo entre las Políticas públicas y la interculturalidad, premeditadas desde la comunidad, permiten cimentar innovaciones alternativas, frente al sentido absolutista y predominante de la modernidad occidental marcada por la colonialidad. (pp. 182- 183)

Por razones, que la presente investigación declara distinción de lengua y cultura entre los funcionarios públicos y la población indígena atendida; entonces, fueron los antecedentes, los que brindaron soporte teórico a la discriminación y

exclusión socio cultural que vienen afrontando los hermanos hablantes de lenguas originarias de los ámbitos de mayor población indígena, a fin de proponer lineamientos para la gestión de políticas interculturales hacia la convivencia armónica, entre los pobladores de las sociedades pluriculturales y multilingües, como lo es la peruana.

En el marco conceptual, se exponen tres cuerpos teóricos, que a continuación se detallan:

*Primer Cuerpo Teórico:* la diversidad cultural y lingüística, interpretada desde perspectivas del pluriculturalismo, multiculturalismo y la interculturalidad; tenemos:

Charles Taylor con la Política del Reconocimiento, afirma que las personas se forman en parte por: El reconocimiento, la falta de reconocimiento, o el falso reconocimiento; donde, el reconocimiento es una necesidad capital y la falta o el falso reconocimiento causan daños peligrosos, a veces hasta producir una imagen despreciativa de sí; es decir la “auto depreciación” propia o colectiva (Sánchez, 2016).

Van Parijs, con el enfoque de justicia lingüística, asevera que la injusticia radica en el insuficiente respeto a las lenguas "oprimidas" y sus hablantes indígenas; quienes son humillados, despreciados y considerados de status inferiores (Van, 2021).

Taylor, señala que la identidad es un asunto dialógico, y que gracias al lenguaje interactúan con los “otros significantes”; asimismo, cuando hay bastantes sujetos que se asemejan de manera muy consistente al colectivo, éste, alcanza una identidad fusionada y obligatoria para con el grupo. En cuanto a la “esfera pública”, revela que la política “universalista” en numerosas veces a obscurecido a la política de la “diferencia”, por lo mismo que, el Estado no les presta la debida atención a los pobladores de los ámbitos indígenas, étnicos u otros colectivos específicos, que viene solicitando su registro individual. (Mahecha, 2017).

Por su parte Van Parijs indica que el Estado, al reconocer la lengua oficial en espacios plurilingües, genera la “erosión lingüística” y el descontento de los pueblos de lenguas débiles o relegadas, tratados por la autoridad de “arriba hacia abajo” o según Ley de Laponce, de “abajo hacia arriba” por “cuanto más amables

las personas menos amables los idiomas". Para Van Parijs, cada lengua debe ser la "reina" de su pueblo. El gobierno, con la Ley N° 29735 otorga a los pueblos indígenas, la oficialidad de sus lenguas según predominio, asumiendo que las 47 lenguas originarias "reinan" en algún ámbito o comunidad indígena.

Aníbal Quijano, expone en su artículo "Colonialidad del Poder" que Europa impuso su imperio colonial sobre el mercado mundial y todas las localidades y territorios del universo; ensamblándolos a su "sistema-mundo", a su definido modelo de poder y su nueva identidad geo cultural e intelectual, para controlar el trabajo e instaurar el capitalismo mundial. En este entender, Europa ejerció el control de la subjetividad, la cultura y, específicamente de la producción del conocimiento (Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP], 2018).

Catherine Walsh, define a la interculturalidad como la valoración y aprecio a la pluralidad; por lo tanto, mientras exista dominio, exclusión, distinción y desigualdad en la práctica social y las políticas que caracterizan al poder colonial, no podremos hablar de interculturalidad. En consecuencia, propone un proceso dinámico de creación de nuevos acuerdos, ayudas y protecciones a fin de fortalecer la convivencia entre personas, saberes y prácticas culturales diferentes, tratando de promover vivamente procesos de reciprocidad que admitan cimentar escenarios de intercambios, pláticas y cooperación entre individuos y saberes, razones y pericias diversas que apuntan a las relaciones y articulaciones por cimentar la transformación del Estado y la sociedad (Lara, 2015).

En este entender, Quijano y Walsh, apuntan a desmonopolizar la "etnización", de la cultura europea, que a la fecha ha fundado un punto de vista "étnico" en los ámbitos indígenas.

Fidel Tubino, adjudica al interculturalismo crítico una labor maestra en la política cultural de la diferencia a fin de asentarlo en la política social de la igualdad, de manera que uno apoye al otro en lugar de desvalorizarlo; por tal, es necesario la deconstrucción del modelo de Estado mono cultural para lograr la construcción de modelos de Estados multiculturales o plurinacionales acondicionados a los diversos contextos nacionales (Tubino 2015).

José María Arguedas al recibir el galardón "Inca Garcilaso de la Vega", exterioriza: "No, no hay país más diverso, más múltiple en variedad terrena y

humana; todos los grados de calor y color, de amor y odio, de urdimbres y sutilezas, de símbolos utilizados e inspiradores”; aseveración que enuncia el sentir de nuestra diversidad cultural y étnica, arraigadas en las diferentes localidades y regiones del Perú; que expone la identidad común de los productores y obreros de la ciudad y el campo; expertos, sabios, comerciantes, técnicos, artistas, mujeres y jóvenes; que ilumina a los valores de justicia, libertad, dignidad, trabajo y paz; entonces, es la interculturalidad la puerta que admite ingresar a la conciencia, a la propia identidad cultural y a la pluralidad de los diferentes lugares del Perú (Rodríguez, 2019).

*Segundo Cuerpo Teórico:* Políticas públicas interculturales; una de las maneras en que un Estado aprecie la pluralidad de sus pueblos y de sus recursos, es mediante la descentralización de sus representaciones. El Perú, pasó por cinco periodos:

Periodo uno. De 1821 a 1921; etapa en que se aprobaron nueve (09) Constituciones y un (01) Reglamento Provisorio de 1879, para promover la descentralización y la centralización; pero, fue una época republicana muy débil en cuanto al proceso de descentralización; dado que, solo se creó la recaudación fiscal a fin de posibilitar la mayor cobranza de impuestos, lo cual no prosperó; luego, se fundó la descentralización administrativa, a fin de que cada departamento administrara sus utilidades a través de los Consejos Departamentales, que también fracasaron.

Periodo dos. De 1921 a 1978; etapa en la que se publicó, la Constitución de 1933 el 9 de abril, la misma que fue descentralista en la teoría y centralista en la práctica, creándose los Consejos Departamentales, dirigidos por miembros electos mediante el sufragio universal. Pero, por temor de que los líderes políticos elegidos en el interior del país cambien los patrones culturales limeños y a los vehementes sucesos ocurridos entre los años de 1931 y 1933; periodo en que el Mandatario Luis Miguel Sánchez Cerro, es exterminado un 30 de abril de 1933, quien había promulgado la constitución 20 días antes; llevaron al sustituto General Óscar Raimundo Benavides Larrea, a no convocar a elecciones regionales; perdiéndose en el Perú, una excelente oportunidad para la descentralización del poder.

Periodo tres. De 1979 a 1992; regulado por la Constitución de 1979, la misma que instituye un gobierno unitario, representativo y descentralizado, conseguido a

través de los Gobiernos Regionales integrados por 2 o 3 departamentos y conducido por el presidente regional, elegido por la Asamblea Regional; avances que se aniquilaron con el autogolpe de Alberto Fujimori en 1992 y, con el nacimiento del Consejo Transitorio de Administración Regional (CTAR).

Periodo cuatro. De 1992 al 2001, periodo en que se crean los Consejos Transitorios de Administración Regional – CTAR, tutelados por la Carta Magna de 1993, con la que se norma la descentralización y dispone instalar autoridades regionales para 1995; acontecimiento que no se efectuó, dándose continuidad a los CTAR.

Periodo cinco. Del 2002 al 2012; constituye la década del proceso de reforma de la descentralización. Alejandro Toledo aprobó la Ley de Bases de la Regionalización con la misma que se aprueba referéndums en 4 años, para configurar la regionalización en el país. En el 2011, el Gobierno del comandante Ollanta Humala, logró impulsar los estipendios lingüísticos a favor de las poblaciones indígenas mediante la elaboración de instrumentos de gestión acordes con la realidad pluricultural y diversa.

Durante las últimas décadas, a efectos de los duelos dolorosos, como el de la “Curva del Diablo” de Bagua o de las agitadas luchas de colectividades campesinas ante las injusticias o demasías de las extracciones mineras, se firmaron ciertas reformas a favor de la pluralidad cultural y la descentralización (Congreso de la República, 2019).

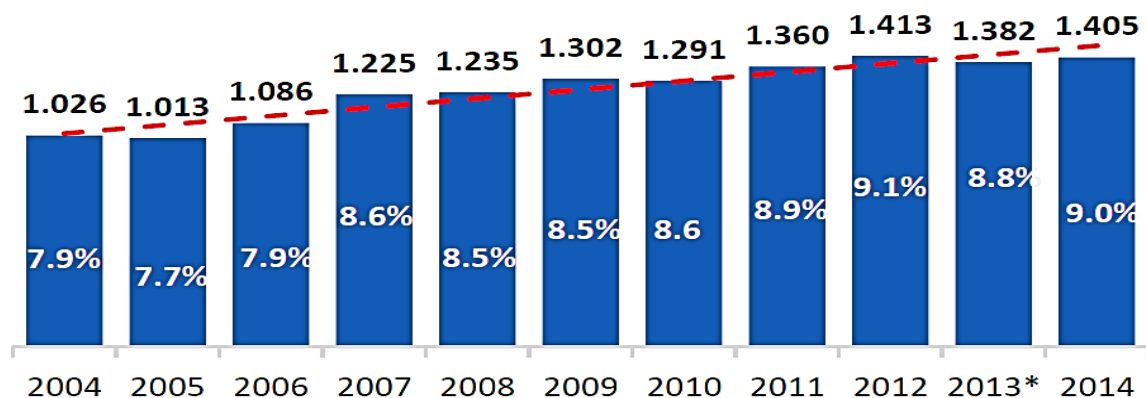
*Tercer Cuerpo teórico:* Los servidores públicos, también llamados funcionarios públicos; por lo mismo que, son los generadores de las reformas de gestión pública para implementar políticas públicas interculturales.

En el modelo de gestión actual, los perfiles de los funcionarios públicos, en cuanto a competencias, funciones y requisitos son establecidos por SERVIR, por ser ellos, considerados como piezas primordiales para cubrir los puestos en las instituciones estatales (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2016, p. 70).

En efecto, la información más reciente respecto al perfil de los funcionarios públicos y su situación real, tenemos:

**Figura 1**

**Evolución de los servidores públicos, 2004-2014**

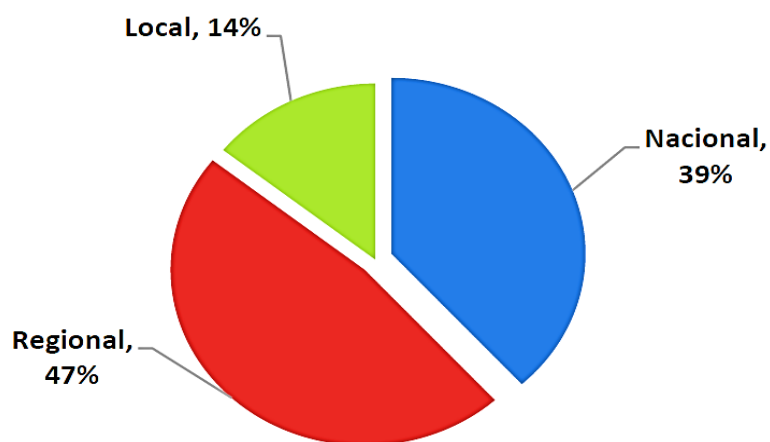


Nota: La figura está representado en miles de personas y % del empleo total PEA. La reducción registrada entre el 2012 y 2013 se explica en el margen de error de la ENAHO. La fuente: INEI, ENAHO 2004 – 2014 y es elaborado por SERVIR – GPGSC: Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil.

Los servidores públicos, que vienen desempeñando funciones a nivel nacional, regional y local, constituyen aproximadamente el 9% de la PEA; subiendo en promedio de 3.3% anual (Lacoviello, 2015).

**Figura 2**

**Intervención de los servidores públicos según nivel de Gobierno, 2014**



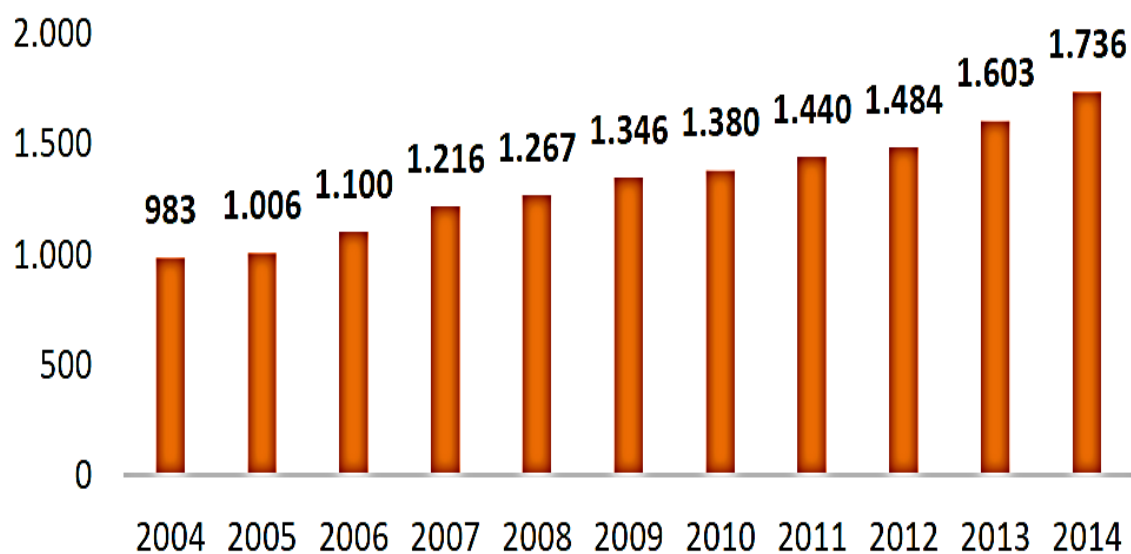
Nota: La figura está representado en porcentaje. La fuente es el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Planilla Electrónica (septiembre, 2014) y elaborado por SERVIR - GPGRH.

Los servidores públicos que trabajan en las instituciones del Estado constituyen el 61%, de los cuales el 47% son del nivel regional y el 14% del nivel local.



**Figura 3**

***Marcha de la retribución mensual promedio en el sector público, 2004 - 2014***

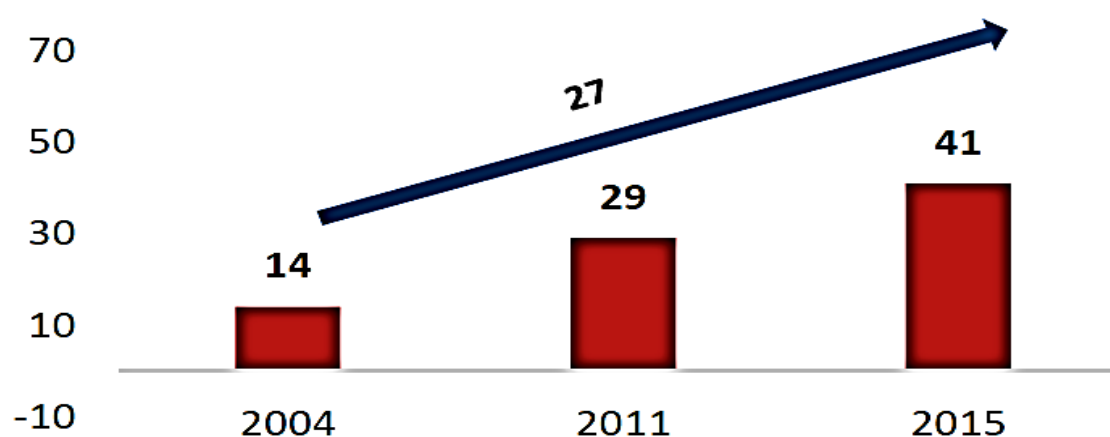


Nota: La figura está representado en soles (S/.). La fuente es el INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática. La fuente es el INEI, ENAHO 2004 – 2014 y fue elaborado por SERVIR - GPGSC.

El salario mensual promedio en las entidades públicas, ha subido en 10 años (del 2004 al 2014) el 77%.

**Figura 4**

***Marcha del índice de desarrollo del Servicio Civil peruano, 2004 - 2015***



Nota: La figura representa el puntaje del índice que se ubica entre el 1 y 100. Tiene como fuente: BID: Banco Interamericano de Desarrollo – Una década de reformas del Servicio Civil en América Latina (2004 – 20013). Diagnóstico institucional del Servicio Civil en América Latina: Perú (2015) y elaborado por SERVIR – GPGSC.

Asimismo, según los resultados de la intervención “Designación de funcionarios en cargos de confianza en los gobiernos regionales y locales”, realizado por la Contraloría General de la República del Perú, del 22 al 26 de abril de 2019, a 332 entidades, es decir a 7,574 de confianza designados, se tiene que: 2,609 funcionarios (34.4% del total) no cumplen y/o no acreditan el perfil requerido. A nivel de entidades dichos funcionarios representan el 87% de incumplimiento. El 78% de entidades no cuentan con legajos con información actualizada (259 entidades). El 50.9% de entidades excedieron el límite del 5% de cargos de confianza (169 entidades). El 32,5% de entidades modificaron sus MOF después del 2 de enero del 2014 (289 entidades). El 31% de entidades designaron funcionarios en plazas no previstas en el CAP (103 entidades) y 18 funcionarios cuentan con impedimento para ejercer la función pública; dicho número corresponde a 11 entidades que representan el 3.3% del total de la muestra (Contraloría del Perú, 2019).

En el Perú, para brindar servicios de forma esmerada y efectiva a la ciudadanía se requiere de personas con perfiles acordes a los puestos de las entidades públicas ubicadas en ámbitos indígenas. Este juicio, aunque suene tan lógico, es un auténtico desafío para el estado peruano, que se manifiesta hoy por hoy, como una fuerza laboral pública desgastada, con supremacía de designaciones de confianza y con una meritocracia debilitada; con sectores políticos (ministerios) y municipalidades que operan con instrumentales de gestión desfazados.

En efecto, arribamos a la conclusión de que el servicio civil peruano, carece de planificación, transparencia y de una fructífera gestión del capital humano; formando de esta manera una deplorable imagen en la ciudadanía por lo mimos que se sienten desatendidos en sus necesidades y desconfíe de las entidades públicas (Cortés Carcelén, 2014).

En la actualidad, el acatamiento de las políticas públicas con orientación intercultural por los diferentes sectores del Estado, es demasiado efímera y confusa. Son raros los ámbitos que han tomado la tarea de trabajar la diversidad cultural en sus planes institucionales, sea en el planteamiento de sus objetivos, el

acatamiento de políticas, la ejecución de programas concretos o cuando brindan servicios e interactúan con los usuarios indígenas.

El Ministerio de Cultura (2015), con el Decreto Supremo N° 003-2015-MC, dispone transversalizar el enfoque intercultural, mediante el fortalecimiento y la generación de recursos y competencias interculturales en la prestación del servicio a los pobladores indígenas, en la esfera del respeto a la pluralidad cultural, el destierro y prevención de la discriminación (Cuenca, 2015).

**Tabla 1**  
**Competencias interculturales del servicio civil por eje temático**

<b>Apertura y valoración intercultural</b>	<b>Dialogo intercultural</b>	<b>Equidad</b>
El individuo intercultural tiene iniciativas para el otro, aprecia la diversidad de pensamientos del cosmos, le importa estar al tanto para conocerlas, posee la habilidad para engrandecerse de ellos y de los signos y símbolos culturales de los demás.	El individuo intercultural es reflexivo respecto a la existencia de diferentes convenciones de generar relaciones comunicativas, examina su eficacia y procura usarlas cuando la situación lo amerite.	El individuo intercultural se valora a sí mismo y a los otros como sujetos de derechos y deberes. Ve de modo crítico a los sistemas de poder que legalizan una determinada disposición social, adopta posturas para erradicar las injusticias y las diferencias sociales para cimentar consensos en favor de la diversidad.

**Fuente:** Tomado del texto de Ricardo Cuenca, Virginia Zavala y Gavina Córdova, 2005.

Kupka (2008, como se citó en Sanhueza, 2015), cuando brinda orientaciones para transversalizar el enfoque intercultural en programas; sobre la competencia comunicativa intercultural, dice:

La práctica cultural de un régimen diferente, los hace reflexionar sobre su identificación cultural y sobre las distinciones culturales con los demás; los hace actuar de manera solidaria, mutua y a reconocer afectivamente la cultura del ciudadano que lo atiende.

Asimismo, Sanhueza (2015), precisa: las prácticas que revisten las capacidades interculturales, no vienen con el nacimiento, sino se desarrollan a través de procesos educativos o del acopio de experiencias.

**Tabla 2**

**Gudykunst (1991) propone pericias a tener en cuenta como capacidades interculturales**

<b>Estar atento</b>	<b>Ser flexible</b>	<b>Desarrollar la tolerancia</b>	<b>Aceptabilidad conductual</b>	<b>Empatía</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reflexivo del propio credo y de los procesos de relación con los demás.</li> <li>• Evaluar los procesos de resultados y tener la capacidad de avizorar los resultados deseados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser idóneo para organizar nuevas situaciones de intercambio.</li> <li>• Ser flexible a las nuevas culturas.</li> <li>• Ser reflexivo a la existencia de diversos puntos de vista.</li> <li>• Ser capaz de interpretar mensajes y saberes diversos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser capaz para afrontar situaciones complejas sin revelar actitudes de ansiedad.</li> <li>• Ser asertivo en situaciones adversas a fin de conseguir el entendimiento con los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser capaz de ponerse en el lugar de los demás.</li> <li>• La lengua en sí misma no confiere saber cultural o capacidades para adecuarse a las formas diversas de conductas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser capaz de tomar saberes de los demás involucrando de forma sabia y positiva.</li> <li>• Ser capaz de atender con atención las ideas y posturas de los demás.</li> </ul>

La GTZ – MINEDU, mediante el informe titulado “Apuntes para el Debate”, proponen cinco lineamientos. (Zavala, 2015)

**Tabla 3:**

**Competencias interculturales del talento humano en la gestión pública por eje temático.**

<b>Interrelación cultural</b>	<b>Prácticas comunicativas</b>	<b>Estilos de aprendizaje</b>	<b>Relaciones de dominio</b>	<b>Convivencia intercultural</b>
Se inquieta por lo diverso y expresa estar apto para internalizar los códigos culturales de los demás, sin poner en peligro a lo propio. Igualmente, trata de menguar los problemas que emergen durante esta relación.	Es consecuente e impresionable ante la exigencia de diversas maneras de entablar idilios comunicativos, examinar la naturaleza de las discrepancias y gestiona su utilidad en cuanto la trama lo demande.	Evalúa la diversidad de saberes sobre el cosmos y ve como importante su comprensión, experimentación y beneficio a lograr con los conocimientos considerados como positivos.	Ve de modo crítico los sistemas de poder que validan con firmeza el orden social y batalla ante las situaciones de injusticias y desigualdad que ejercen las relaciones socioculturales en las comunidades de ámbitos indígenas.	Se valora a sí misma y valora a los demás como sujetos de derechos y deberes y profesa civismo sobre la base de tratados inclusivos para cimentar saberes que inciten a la protección de la pluralidad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo:** Es básica exploratoria y predictiva, dado que trató un problema social haciendo uso del enfoque cualitativo con la complementariedad paradigmática del enfoque cuantitativo.

- **Diseño:** Se optó por un *diseño emergente* flexible, interactivo, dialéctico y reflexivo correspondiente al *paradigma interpretativo*.

Figura 5

*Diseño emergente correspondiente al paradigma interpretativo*



Nota: La figura representa al diseño emergente de la investigación cualitativa y es creación del autor.

Para Schettini y Cortazzo (2015), la teoría fundamentada es un método que examina datos recolectados a fin de formular un cuerpo integrado de hipótesis conceptuales (p. 33).

*Método hermenéutico.* Según Quintana (2017), permite abordar tópicos desde una visión crítica, sustentados en la riqueza e innovación de las doctrinas freudianas, ilustrando sus dificultades y argumentaciones (pp. 625-630).

*Método exploratorio.* Sacude un desconocido trama o contenido para ilustrarse acerca de él. Es la etapa inicial en una orden de saberes (Thompson, 2015).

*Técnicas:* Triangulación, procesamiento estadístico y de campo, por lo mismo que el origen de los datos está en la zona de búsqueda directa (Patton, 2017).

El diseño del trabajo de campo de la presente investigación, fue el siguiente:

**Tabla 4**

***Organización de las acciones estratégicas de campo***

FASES	ACCIONES ESTRATÉGICAS
<b>FASE 1</b> <b>Acciones iniciales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la unidad de análisis y rutas de acción.</li> <li>• Reuniones con representantes locales y autoridades.</li> <li>• Elaboración, corrección y validación de instrumentos.</li> <li>• Comunicaciones con cada ámbito de mayor población indígena.</li> </ul>
<b>FASE 2</b> <b>Acciones en Campo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación con representantes de los ámbitos con mayor población que hablan lenguas indígenas.</li> <li>• Reuniones con servidores públicos de los diferentes ámbitos indígenas.</li> <li>• Determinación de puestos de Salud. UGEL y Municipios para aplicar encuestas.</li> <li>• Desarrollo de entrevistas por servidores públicos y público en general.</li> </ul>
<b>FASE 3</b> <b>Resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesamiento de instrumentos.</li> <li>• Interpretación y análisis de resultados</li> </ul>

Nota: La tabla representa a las fases desarrolladas durante el trabajo de campo y constituye una adecuación a las fases de la investigación cualitativa.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización.**

Para el análisis se consideró tomar en cuenta las categorías, sub categorías y matriz de categorización siguientes: (Ver Anexo 01)

**Categoría 1:** Diversidad cultural y lingüística. *Sub categorías:* Derechos lingüísticos e interculturalidad. Gestión y ciudadanía intercultural. Políticas públicas.

**Categoría 2:** Servidor público. *Sub categorías:* Calidad de servicio y pertinencia de la Gestión pública.

**Categoría 3:** Atención en lenguas indígenas. *Sub categorías:* Derechos lingüísticos e interculturalidad.

### **3.3. Escenario de estudio**

Los escenarios de estudio fueron los ámbitos indígenas con mayor población que habla una o más lenguas originarias del Perú. Los criterios para la determinación de los escenarios de estudio, se presentan a continuación:

**Tabla 5:****Escenarios de estudio de la investigación**

<b>CRITERIOS</b>	<b>ESCENARIOS DE ESTUDIO SELECCIONADOS</b>
<b>Criterio 1: Predominio Lingüístico</b> (Más del 80% de los habitantes del ámbito distrital hablan lengua indígena)	Según censo del 2017; 301 distritos del Perú, del total de 1,834 tienen más del 80% de habitantes que hablan lenguas indígenas. De ello, se trabajó con 335 habitantes con estas características.
<b>Criterio 2: Índice de Desarrollo Humano</b> (El Índice de Desarrollo Humano (IDH), corresponde al quintil 1 y 2)	Los 301 ámbitos distritales priorizados en relación al IDH: Expectativa de vida al nacer, población con educación secundaria completa, años de educación de los pobladores e ingreso familiar Per-Cápita; en cuanto a educación, salud y saneamiento, ubicados en el quintil más bajo.
<b>Criterio 3: Nivel de Comunicación</b> (Comunicación accesible y factible, con alguno de los habitantes del ámbito distrital)	Por motivos de pandemia: COVID-19 y demás restricciones de tiempo y distancia para el recojo de los datos se consideró posible operar de manera remota y/o presencial, en coordinación con los representantes locales y autoridades de los ámbitos con mayor población de hablantes de lenguas originarias.

Nota: La tabla representa a las características de los escenarios que permitieron el recojo de la información durante el trabajo de campo.

**Tabla 6****Resultado según criterios trabajados con datos INEI**

<b>REGIÓN: 6</b>	<b>PROVINCIA: 7</b>	<b>DISCRITO: 9</b>
<b>Amazonas</b>	Condorcanqui (Sede: Sta. María de Nieva)	Cenepa y Santiago
<b>Ancash</b>	Mariscal Luzuriaga (Sede: Piscobamba)	Llama y Llumpa
<b>Apurímac</b>	Cotabamba (Sede: Tambobamba)	Haquira
<b>Cuzco</b>	Chumbivilcas (Sede: Santo Tomás)	Livitaca
<b>Junín</b>	Satipo	Pangoa y Rio Tambo (Pto. Prado)
<b>Puno</b>	Azángaro y Moho	Huayrapata

Nota: La tabla representa a los distritos que fueron intervenidos por tener hablantes de lenguas indígenas en más del 80 % de su población. Fuente. Censo de Población y Vivienda de 2017 (INEI): Predominancia de lenguas indígenas u originarias por distritos.

**3.4. Participantes**

Los informantes fueron los sujetos que participaron respondiendo las encuestas y guías de entrevista aplicadas por región visitada, Así:

**Tabla 7****Número de participantes encuestados por ámbito distrital**

REGIÓN	DISTRITAL	PARTICIPANTES POR ÁMBITO DISTRITAL	TOTAL, ENCUESTAS	PORCENTAJE
Amazonas	Cenepa	30	60	17.9 %
	Santiago	30		
Ancash	Llama	33	63	18.8 %
	Llumpa	30		
Apurímac	Haquira	55	55	16.4 %
Cusco	Livitaca	41	41	12.2 %
Junín	Pangoa	30	59	17.6 %
	Rio Tambo (Pto. Prado)	29		
Puno	Huayrapata	57	57	17.0 %
<b>TOTAL</b>			<b>335</b>	<b>100.0 %</b>

Nota: La tabla representa al porcentaje de pobladores encuestados de los distritos con población indígena que hablan más del 80 % lenguas originarias.

**Tabla 8****Participantes por ámbito que respondieron a los instrumentos.**

TIPO DE PARTICIPANTE		RURAL	URBANO	TOTAL
<b>Directivo</b>	N°	35	50	85
	%	21,1%	29,6%	25,4%
<b>Servidor</b>	N°	67	68	135
	%	40,4%	40,2%	40,3%
<b>Usuario</b>	N°	64	51	115
	%	38,6%	30,2%	34,3%
<b>TOTAL</b>	N°	<b>166</b>	<b>169</b>	<b>335</b>
	%	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nota: La tabla representa al porcentaje de pobladores indígenas que respondieron a los instrumentos de investigación. Asimismo, entendiendo que servidor público es el funcionario que atiende al público en instituciones estatales.



### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Ficha de datos estadísticos:**

Fichas oficiales del INEI y datos como el IDH, población, edades, lenguas, etc. por región en función a las provincias y distritos estudiados. (Ver Anexo 03)

#### **Entrevistas:**

Elaboradas a través de una guía matriz y adecuadas a las funciones que ejercen los directivos, servidores y usuarios; con preguntas cerradas y abiertas a fin de ampliar la información cualitativa. (Ver Anexo 02)

#### **Reuniones de acopio:**

Las reuniones de acopio con los informadores posibilitaron el recojo de información y opiniones respecto a la entidad pública y las competencias interculturales. Cuando ameritó el caso, se tuvo el apoyo de un intérprete de la zona, durante el desarrollo de las entrevistas. (Ver Anexo 05)

La primera reunión de estudio se realizó en Santa María de Nieva – Condorcanqui - Amazonas, por ser el lugar más cercano a Bagua (donde residimos), como prueba piloto para realizar modificaciones necesarias a los instrumentos para los siguientes viajes.

### **3.6. Procedimientos**

Los procedimientos desarrollados fueron propios de la metodología cualitativa, centrada en el estudio de los funcionarios públicos y los usuarios de ámbitos indígenas.

Para Katayama (2014), se describen y analizan percepciones tal y como surgen y se dan en los propios actores, con el objetivo de entender la conducta del servidor y el actuar de los usuarios (p. 33).

Durante el recojo de los datos, se apreció la ética profesional, por tal, mediante el acto de consentimiento informado y la disposición de los informantes, se les reveló la finalidad del estudio, antes de la aplicación del cuestionario de la encuesta y la guía de la entrevista a los pobladores indígenas y a los servidores públicos; asimismo, se desarrollaron reuniones de acopio para obtener veredictos sobre la entidad pública donde laboran y sobre sus competencias interculturales.

Los procesos de recolección de datos se caracterizaron por ser emergentes y cambiantes, debido a ajustes en función de los nuevos hallazgos obtenidos durante el proceso investigativo, los cuales respondieron a los tiempos requeridos y a los lugares planificados por conveniencia.

### **3.7. Rigor científico**

A fin de conferir científicidad al estudio, se siguió criterios aceptados por la investigación científica, a través del uso de técnicas, instrumentos y métodos propios del enfoque cualitativo. En efecto, se demuestra que la información emitida por los servidores públicos crea reacciones inmediatas, y son recibidos por todos los usuarios; es decir, hay un trato directo entre usuarios, servidores y funcionarios.

Empero, los usuarios tienen la capacidad y el poder de exigir la calidad del servicio y cómo ser atendidos, de acuerdo a sus objetivos y necesidades personales; es decir, es selectiva y activa. Asimismo, se protegió la identificación de los participantes, siendo ésta anónima.

### **3.8. Método de análisis de datos**

La interpretación de los datos, mediante el uso de técnicas cualitativas de codificación y triangulación permitieron sintetizar los datos recolectados para luego contrastar las visiones de los informantes y los enfoques cuantitativos y/o cualitativos. Para la sistematización de categorías se utilizó las matrices que ayudaron a interpretar en cantidad y calidad a las categorías estudiadas.

El proceso de categorización fue riguroso, en cuanto a la confrontación de los datos hasta arribar a la síntesis de los constructos teóricos y haber esclarecido y comprobado el problema objeto de estudio.

### **3.9. Aspectos éticos**

La ética, normó el respeto al derecho del autor, en la toma de fuentes y referencias, de acuerdo a las Normas APA.

También, se dio valor al derecho de anonimato de los informantes ciudadanos y trabajadores de las instituciones públicas entrevistadas y encuestadas, en función al valor de la veracidad.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

La interpretación de los hallazgos del trabajo de campo, se presentan en función a las categorías estudiadas:

#### **Categoría 1: Manejo de lenguas originarias.**

*i) Lenguas de ámbitos locales no reconocidas:* Es impresionante la poca conciencia e importancia que tienen los funcionarios públicos de la existencia mayoritaria de hablantes en lenguas originarias en el ámbito y, además del nulo deseo usarlas.

Por lo que, en los ámbitos cuyos pobladores hablan lenguas indígenas por sobre del 80%; en la práctica, esas voces no se “ven”, ni se usan como debería ser. “La minimización lingüística sólo se alcanza mediante una redistribución del poder social.

En efecto, la facultad de los pueblos minorizados en cuanto a toma de decisiones y sanciones es un encargo lógico necesario” (Leeman, 2015).

Según las 6 regiones visitadas cuyos habitantes están por encima del 80% que hablan una o más lenguas indígenas (INEI, 2017); pero, en la práctica no tienen presencia oficial en las entidades pública estatales. Pero, muchos funcionarios públicos practican ciertos estereotipos, tales como: *Todos entienden castellano, no es necesario, ...*

**Tabla 9**

**Hablantes de lenguas originarias en ámbitos indígenas mayoritarios (BDPI, 2020)**

Región	Provincia	Distrito	Hablantes de lenguas indígenas	Población total	Porcentaje de hablantes de lenguas indígenas
Amazonas	Condorcanqui	Río Santiago	10,55	11,004	95,92 %
Ancash	Mariscal Luzuriaga	Lampa Llama	5,387	5,611	96.01 %
Apurímac	Cotabambas	Haquira	8,806	9,632	91.42 %
Cuzco	Chumbivilcas	Livitaca	10.226	10,621	96.28 %
Junín	Satipo 2	Río Tambo	20,961	29,528	70,99 %
Puno	Moho	Huayrapata Moho	3,728 13,180	3,886 16,229	95.93 % 81.21 %

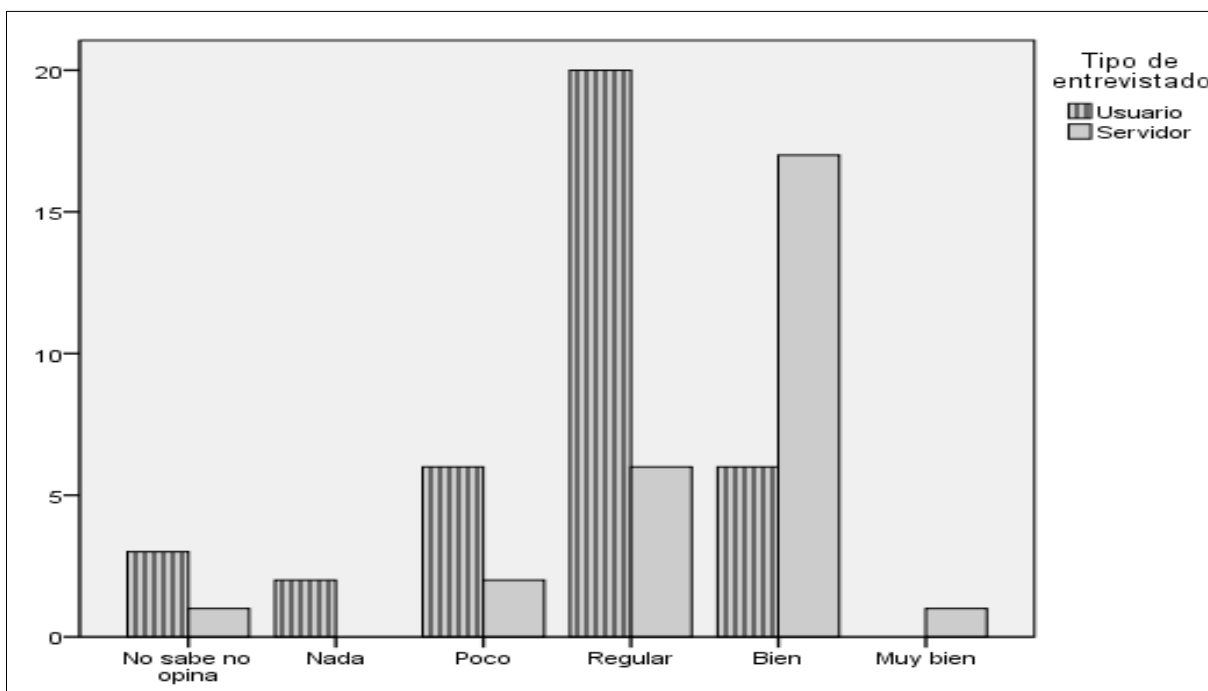
**Fuente:** Censo a vivienda y población indígena de 2017.

Es inevitable circular el artículo 15.2 de la Ley N° 29735, con la cual se norma el uso, protección, mejora, rescate, fomento y divulgación de las lenguas indígenas del Perú. Las entidades gubernamentales y no gubernamentales que brindan atención al público, donde una lengua indígena sea la predominante, efectuarán políticas y programas de actualización o de personal y funcionarios públicos antes de ser contratados para que se comuniquen con idoneidad con los pobladores indígenas. (CRP, 2015, p. 2)

ii) *Derecho lingüístico*: En ámbitos indígenas, los servidores públicos y los usuarios no hacen predominar a la lengua originaria local conforme a lo normado, estipulado y comunicado. Los pobladores indígenas, comunican su trizte de no saber hablar el español para comunicarse en las diversas oficinas estatales. Asimismo, algunos funcionarios reconocen afrontar conflictos para comunicarse con los pobladores originarios; afirmando que los indígenas no comprenden cuando se les habla en castellano. No obstante, la Ley 29735 en su Artículo 4; dice: Es un derecho de toda persona, ser atendida en su lengua originaria, en las entidades e instancias gubernativas” (CRP, 2015, p. 1).

**Figura 6**

**Ciudadanos satisfechos con atención en lengua originaria por tipo de entrevistado**



Nota: La figura representa a los pobladores de los ámbitos indígenas entrevistado que manifiestan su estado de satisfacción por la atención brindada en lengua originaria.

La atención para el usuario es “regular a mala” y para el servidor es “buena”. Pero, versa el dicho: “el cliente siempre tiene la razón”; entonces, el usuario habla la verdad y, los funcionarios públicos están obligados a hacerse una reingeniería personal y profesional. Una lengua, para existir, necesita imponerse a otra, destruyendo y despreciando su estructura lingüística (Trancón, 2017, pp. 13-14).

## **Categoría 2: Calidad de servicios e interculturalidad.**

*i) Los hablantes de lenguas originarias y los servicios públicos básicos:* En salud, según (Castillo, 2015) las principales barreras para implementar las políticas interculturales, son:

1. Económicas, el indígena no cuenta con economía para asistir a los beneficios.
2. Geográficas, la dispersión de los pueblos indígenas, los aísla de los centros de salud y de servicios itinerantes periódicos.
3. Diferencias culturales y lingüísticas, entre el funcionario público de primera línea y los usuarios indígenas atendidos.

Los usuarios, servidores públicos y directivos de las municipalidades, postas de salud, UGEL e instituciones educativas discrepan con los funcionarios y autoridades que gradualmente divulgan las normas legales que establecen derechos y beneficios a favor de los indígenas, de la manera más idónea, sea en forma oral o escrita (CRP, 2015).

- *Emergencia lingüística.* En diversos sectores existe emergencia lingüística por la relación de desigualdad, discriminación y exclusión entre el servidor y el usuario, propia de los estados mono culturales como lo es el Perú (Fraser, 2016). Entonces:
  - La población de ámbitos indígenas prefiere curarse con remedios caseros de la zona, antes que asistir al centro de salud, por la pésima atención que les brindan los servidores públicos; en efecto, exigen un mejor trato del personal salud.
  - Dificultad para entender el idioma castellano, en su nivel culto como es la del médico; aunque, no muy bien “la mayoría entiende”.
  - Los servidores, destacan la incomprensión con el paciente para situar la enfermedad, a fin de brindarles el tratamiento adecuado pertinente a seguir.

- *Educación y derechos lingüísticos.*

- Uso inadecuado e inoportuno de materiales en los programas de educación intercultural bilingüe (EIB). A Ancash y Amazonas, llegan materiales escritos en quechua de Huaylas; que, para ser entendidos hay que capacitar al docente.
- Algunos padres aceptan a la educación intercultural bilingüe, por las nuevas oportunidades de trabajo para sus hijos, frente a la gran necesidad de trabajadores bilingües en lengua castellana e indígena (IEP, 2015).
- En Apurímac, Ayacucho, Cusco y Puno, los resultados formativos de la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) superan a los de la Educación Básica Regular (EBR); con lo cual, se demuestra que la lengua, la cultura o la ruralidad son condiciones sustanciales para el aprendizaje significativo.

Entonces, el enfoque de gestión intercultural será el eje de trabajo para las instituciones públicas. El Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica (CAAAP, 2016) afirma que somos un país culturalmente diverso, por lo que, los servicios que se brindan tienen que tomar en cuenta dicha diversidad y satisfacer las necesidades del poblador indígena, para que éste sea de calidad.

- *Perspectivismo y política de los servicios públicos.*

- Los 301 ámbitos indígenas con más del 80% de su población que habla lenguas nativas estudiados, tienen las más bajas condiciones de vida y el IDH promedio es de 0.2218 (Cedamano, 2015, p. 11).
- La calidad de los servicios para el indígena es “mala” y para los servidores públicos, es “regular” y “buena”; de ahí, la premisa: “Son pocos los que reconocemos brindar un mal servicio”.
- Lo que intencionalmente no se dice, interiormente se reflexiona: los empleados públicos están empezando a proponer soluciones de mejora (MCP, 2016).
- Además, según el perspectivismo: cuando observas las cosas desde tu propia mirada, algunas fallas se te van (Moreno, 2016).

Entonces, se requiere una preparación en contextos inversos, donde los funcionarios pasen de una mirada parcial, a una mirada global de la realidad (Hales y Welshon, 2018). En calidad de servicio e interculturalidad, tenemos:

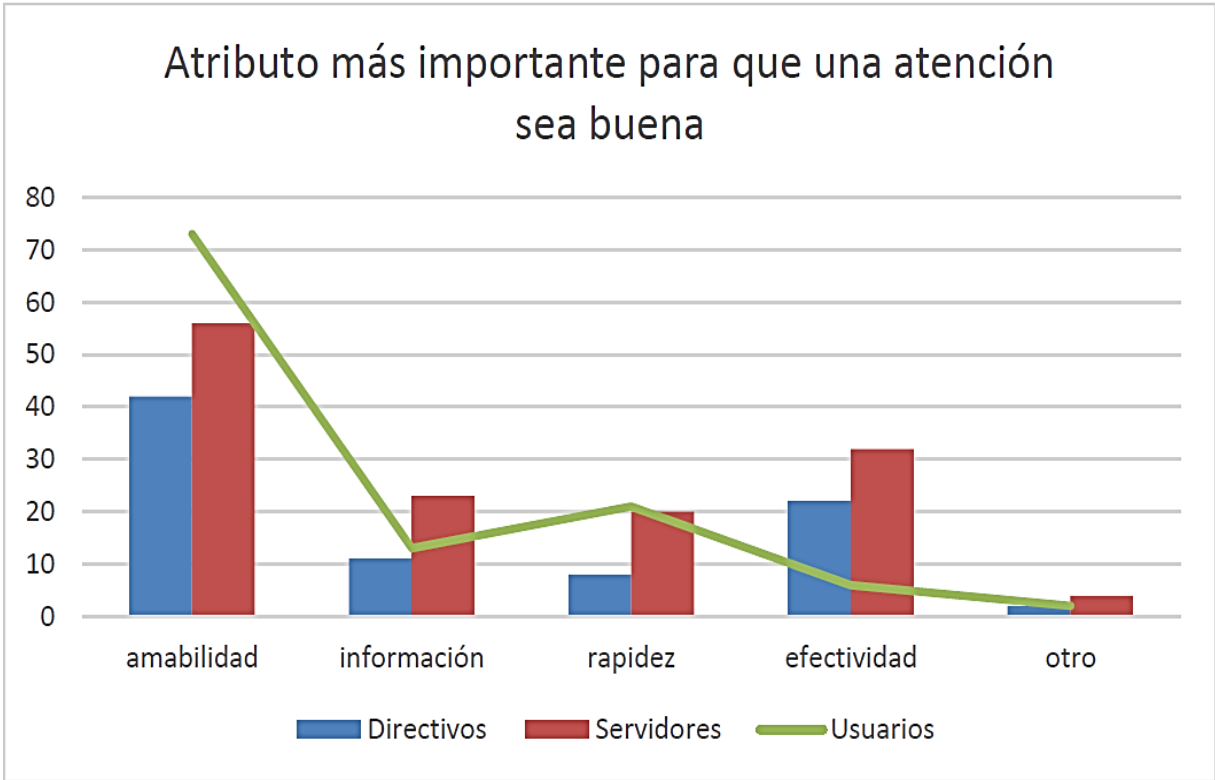
<p>Emergencia lingüística en sector Salud</p>	<p>Las evidencias recogidas nos permitieron arribar a la siguiente conclusión: En salud hay una emergencia lingüística, que el sector debe examinar. Así tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe dos factores que influyen en la reticencia de la población indígena para acudir a un centro de salud: Historia previa de maltrato por el personal de salud y la preferencia por los remedios caseros.</li> <li>• Los pobladores indígenas reclaman constantemente una atención más rápida en los centros de salud; y a la vez, exigen un mejor trato de parte del personal de apoyo, como lo son de enfermería.</li> <li>• Para el indígena, entender el idioma castellano, aunque no necesariamente hablarlo, puede no ser suficiente, para el cuidado de la salud como un tema tan delicado. La incomprensión en la relación se puede mantener, dado que “la mayoría entiende, aunque no muy bien”.</li> <li>• Los servidores públicos del sector salud manifiestan la dificultad para diagnosticar las dolencias y síntomas de los pacientes indígenas, y para transmitirles los resultados de la enfermedad y el tratamiento que deberá seguir.</li> </ul>
<p>Educación y derecho lingüísticos en tensión</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los ámbitos indígenas intervenidos hacen referencia a los programas de educación intercultural bilingüe (EIB); los felicitan, salvo en algunos casos son criticados por la demora en la entrega de los materiales.</li> <li>• En Ancash y Amazonas, manifiestan airadamente que los materiales no los entienden, porque no están escritos en la variedad de quechua de Conchucos; sino en el quechua de Huaylas. Además, hacen referencia a la falta de capacitación a docentes.</li> <li>• Algunos padres, a regañadientes aceptan que sus hijos reciban una educación en una lengua originaria “que no les va a significar progreso”, a diferencia del español. ¿Qué acciones se deben promover para mejorar esta valoración? También están los que alientan que continúe este tipo de educación, ya que les va a significar a sus hijos oportunidades de trabajo luego del colegio, por el incremento de la demanda de los trabajadores bilingües (castellano y lengua originaria).</li> <li>• En algunas zonas de Puno, Cusco, Ayacucho y Apurímac, los resultados educativos en Educación Intercultural Bilingüe (EIB) superan a los resultados en Educación Básica Regular (EBR). Esto es una muestra de que, cuando hay condiciones para el aprendizaje, estos se dan y no tienen que ver con la lengua, la cultura o la ruralidad.</li> <li>• A la fecha, las lenguas originarias se limitan a los espacios escolares; sin embargo, queda en evidencia que, en las Unidades de Gestión Educativas Local (UGEL), Postas Médicas y Municipalidades, también se requiere un enfoque de gestión EIB, donde la lengua y la cultura local deben ser el eje del trabajo institucional.</li> </ul>
<p>¿Realidad no reconocida? Perspectivismo y política. (servicios públicos)</p>	<p>La calidad de los servicios en algunas instancias de gobierno difiere frente a la realidad que se observa en materia de electrificación, agua potable y otros servicios.</p> <p>La información revisada de los 301 distritos del Perú con más del 80% de su población que habla lenguas originarias, demuestran que son las poblaciones expuestas a las más bajas condiciones de vida de nuestro país, con un IDH promedio de 0.2218 para el rango de 81% a 99% de poblaciones hablantes en lenguas originarias. En consecuencia, la calidad de los servicios públicos</p>

	<p>es “mala”, pero la percepción que recoge el estudio puede ser mayoritariamente “regular” para los usuarios encuestados, y mayoritariamente “buena” para los servidores encuestados de las entidades públicas de ámbitos indígenas visitados.</p> <p>Frente a estas percepciones contradictorias, nos aventuramos a dar dos explicaciones, partiendo de la premisa de que “muy pocos en la función pública van a reconocer que hacen mal su trabajo”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno, lo que políticamente no se dice, internamente sí se reflexiona: Hemos encontrado servidores públicos que reconocen la falla y la dimensión de su trabajo y están empezando a proponer soluciones de mejora.</li> <li>• Dos, según el perspectivismo; uno ve las cosas siempre desde su ángulo, con lo cual se justifican algunas fallas. Esto demandaría una capacitación en situación inversa que haga pasar a los servidores de mirada parcial de la realidad, a una mirada global. Incluso desde un trabajo intersectorial.</li> </ul>
--	---

**Fuente:** Adecuado en referencia all estudio de Marcelo Cedamanos Rodríguez, 2018

ii) *Calidad = efectividad + amabilidad*: Para los servidores y directivos primero está *amabilidad* y luego la *efectividad*, mientras que, para el usuario, en segundo lugar, está la *rapidez*.

**Figura 7**  
**Uso de las lenguas originarias subordinadas**



Nota: La figura representa a la voz de los pobladores de ámbitos indígenas que manifiestan su deseo de ser atendidos en su lengua originaria.



Según Parasuraman (2019), el mejor gesto de cortesía es saludar y atender en lengua originaria al indígena. En este contexto, un usuario de la etnia Awajun, expresó: “mejor comprensión es cuando me hablan en awajun, porque puedo explicar lo que quiero”.

Por lo tanto, la atención con amabilidad y efectividad mejora la calidad del servicio; de ahí, la efectividad de las políticas públicas y lingüísticas.

### **Categoría 3: Atención en lenguas originarias.**

*i) Derecho lingüístico:* El derecho lingüístico, exige acción por el “desarrollo y respeto de las lenguas indígenas”.

Según el DS N° 004-2016-MC del (2016) con el cual se Reglamenta la Ley de Lenguas - Ley 29735, Artículo 4, inciso (f) exige mínimamente asegurar la comunicación eficiente entre el servidor y los usuarios indígenas en su lengua local. Asimismo, en el Artículo 12, *inciso (h), dice: El Estado, promueve y difunde las lenguas originarias, a través de acciones encaminadas a salvar y revalorar las expresiones y patrimonio oral del país.* En esta normatividad, los funcionarios públicos están exigidos a respetar el uso de la lengua indígena y a promover su desarrollo como “prioridad nacional”, “política nacional”, “riesgo de extinción” con propagación a través de los “medios de difusión social” a nivel visual, oral y escrito.

Según el Ministerio de Cultura del Perú (MCP, 2016), la totalidad de lenguas originarias constituyen auténticas manifestaciones de la identidad colectiva y de concebir y de describir el mundo indígena. Por lo tanto, es importante fomentar su uso y aprendizaje a fin de mantener viva esta maravillosa riqueza cultural y lingüística transmitida por nuestros antepasados.

*ii) Las lenguas indígenas en la gestión pública:* Los indígenas prefieren usar su propia lengua para ser atendidos; sin embargo, los funcionarios públicos manifiestan que son raras las veces, en que tienen la necesidad de brindar el servicio únicamente en lengua originaria, por lo mismo que, en la mayoría de veces los indígenas se comunican en español.

Howard (2015) sobre las ideologías lingüísticas Rosaleen Howard, en el año 2007 afirma que de manera implícita como explícita; los indígenas, se ven obligados

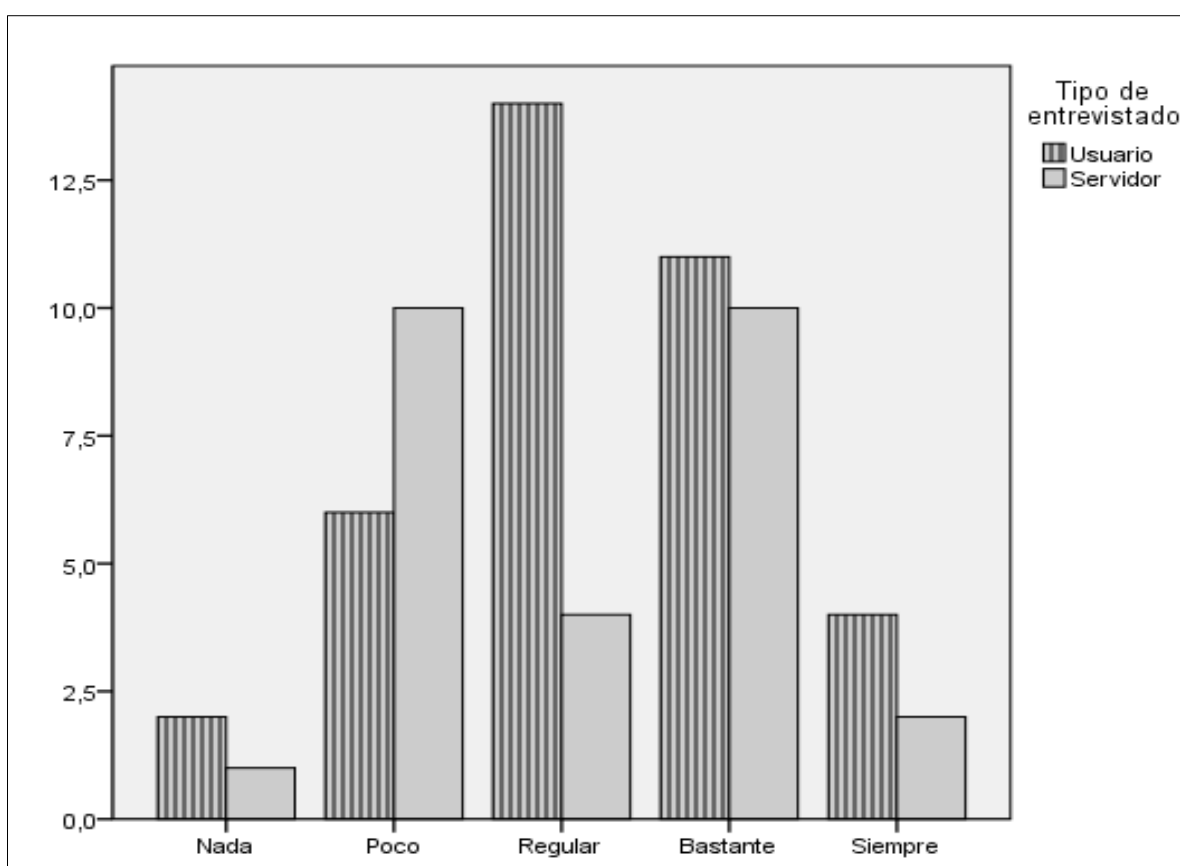
a expresar de manera abierta su ideas, imaginaciones, creencias y actitudes para ser comprendidos en su discurso frente al otro (p. 426).

Según Coronel (2015) los hablantes de lenguas originarias sienten vergüenza; pero con el tiempo, tanto por los usuarios como por los servidores lo han naturalizado; por tal, la tarea está en demoler el pensamiento de vergüenza del usuario indígena frente a la atención del funcionario público.

#### **Categoría 4: Gestión intercultural.**

**Figura 8**

**Usuarios y servidores que califican la atención en lengua originaria.**



Nota: La figura representa a la voz de los usuarios y servidores de ámbitos indígenas que califican al uso de las lenguas originarias.

*i) Mentalidad colonial de las lenguas minorizadas:* Los servidores públicos confirman la impresión de vergüenza que tienen los indígenas ante los funcionarios del estado, por lo mismo que sienten muchas veces vergüenza de hablar en lengua originaria cuando están en algunas oficinas estatales; asimismo, los indígenas, “por vergüenza dejan de ir” en busca de un servicio; al respecto, Espinosa (2015), es

quien profundiza en las implicancias subjetivas de la colonialidad del peruano Aníbal Quijano; afirmando que, lastimosamente el proceso de colonización se quedó grabado en nuestras estructuras mentales, activando sin criterio crítico la vergüenza, cuando debería ser al inverso; es decir, apocamiento deberían sentir los servidores públicos que no entienden la lengua originaria, viéndose en apuros para atender a los usuarios indígenas.

En consecuencia, los pobladores de los ámbitos indígenas del Perú poseen el derecho de revitalizarse, avivar y transmitir a sus descendientes su cultura, tradiciones y cosmovisión indígena, mantener los nombres de sus comunidades; además, ponerle nombres a sus instituciones y nuevas generaciones.

En este marco, el gobierno tiene el deber amparar y proteger sus derechos interculturales, asegurar su participación activa en las acciones políticas, jurídicas y administrativas y, proporcionarles apoyo con los medios adecuados y necesarios (Pastor, 2019).

ii) *Competencias interculturales de los servidores públicos.* Betancourt (2016) avizora, que:

- *Habilidades comunicativas.* Existen diversas maneras de relacionarse con la población indígena y asimismo de dar valor a las discrepancias culturales.
- *Revitalización cultural.* Es hidalgo tener el deber de valorar la cosmovisión indígena e interesarse por investigar, ilustrarse y practicarlo a fin de enriquecerse con los saberes positivos.
- *Relaciones interculturales.* Es potestad y determinación de valor del funcionario público para romper con las estructuras de poder social a fin de erradicar las situaciones de injusticia y abandono que estropean la convivencia sociocultural en los ámbitos indígenas.
- *Ciudadanías interculturales.* Considerar a los demás como sujetos de derechos y deberes, es también considerarse a sí mismos.

Asimismo, consideramos aún vigentes y visionarias a las competencias interculturales propuestas por Zavala (2005). En efecto, como resultado de las reuniones de acopio desarrolladas en los ámbitos indígenas, presentamos la propuesta de acciones siguientes:

Visibilizar las identidades	Amplitud de la competencia de Ciudadanía Intercultural	Relación entre la competencia de contacto cultural y modos de conocer y aprender	Complejidad de la competencia de relaciones de poder	Las lenguas originarias y las habilidades comunicativas
<p>Es sorprendente que, en la descripción de la primera competencia, no aparece con claridad el tema de la identidad, es decir el fortalecimiento de las identidades. El contacto cultural no es neutro, se realiza desde una identidad. Por ello se considera importante revalorar el tema quizá enriquecidos por el aporte de Amartya Sen: "Sería difícil de justificar la burda suposición que todas las personas pertenecen a un grupo y solo a un grupo. Está muy claro que cada uno de nosotros pertenece a muchos grupos. No obstante, esta visión tampoco puede justificarse tan fácilmente aseverando que a pesar de la pluralidad de los grupos a los que toda persona pertenece, existe en cada situación algún grupo que naturalmente es la colectividad preeminente para ella y que la persona no puede decidir sobre la importancia relativa de sus diferentes categorías de pertenencia"</p>	<p>Para la mayoría, de las cinco competencias, la más compleja para la mayoría es la última. Hay varias acotaciones, algunas vinculadas a la amplitud de los derechos. Perciben que estos abarcan todo lo anterior, pero además plantean una situación ideal algo alejada de la realidad. Adicionalmente se cuestionó que una competencia sea de ciudadanía intercultural cuando en realidad las otras cuatro también apuntan a esta manera de ejercer ciudadanía intercultural. Se recomienda cambiar el nombre de la competencia y explicitarla mejor, quizá poniendo énfasis a las formas de generar consensos en un marco de derechos e instituciones.</p>	<p>Las competencias tienen mucho en común son la de contacto cultural y la de modos de conocer y aprender. Para algunos se trata de una misma competencia en dos niveles de complejidad. Hay una relación entre ambas, pero por su complejidad se propone que deben mantenerse separadas, además la primera apunta a competencias más actitudinales y, la tercera, más epistemológicas. Sobre la última parte de la formulación de la competencia, que a la letra dice: "trata de manejar los conflictos que surgen durante este contacto", debe tener más fuerza o quizá separarla en una nueva competencia, considerando, sobre todo, el alto índice de discriminación y maltrato al "diferente", que hay aún en todo el país.</p>	<p>La temática de los contenidos de la competencia sobre el poder ha obtenido un conjunto de comentarios y aportes valiosos. En todos los casos, quedó corto el tiempo para comprender con ejemplos cotidianos su vigencia y necesidad. El pensamiento colonial está tan instalado, que como peruanos nos cuesta cuestionar este orden casi natural de maltrato, desprecio y negación de lo propio en favor de lo foráneo, que no tiene nada de malo, solo su elección.</p>	<p>El estudio ha valorado mucho la toma de distancia entre la lengua y las otras formas de diversidad de culturas, guiados por la teoría de Zavala que hace en la introducción de su texto. Sin embargo, en nuestro país el rostro de la diversidad se hace voz en alguna de las 47 lenguas y - aunque para la época en la que se escribió el documento de la GyZ no había una ley de lenguas- hoy la Ley 29735 nos da otro marco para promover y desarrollar las lenguas en espacios públicos. Esta Ley y su reglamento sostienen la posibilidad de contar con funcionarios públicos bilingües, además de promover el aprendizaje de una lengua originaria como segunda lengua para todos los peruanos.</p>

**Fuente:** Adecuado a las competencias interculturales propuestas por Zavala, 2005

## 4.2. DISCUSIÓN

La revisión teórica y el trabajo de campo permitieron forjar la discusión y por ende generar tres retos para el diseño de políticas públicas interculturales:

### **Reto 1: Recursos humanos e interculturalidad.**

El enfoque intercultural, para que tenga asidero y sostenibilidad demanda de una perspectiva de país y de sagacidad del Servicio Civil (Misterio de Cultura del Perú [MCP], 2016, pp. 5-19)

- a. *Territorialidad y descentralización:* Razonamiento que proporcionará eficacia a las políticas públicas interculturales y exigirá obrar en concordancia a los ámbitos indígenas.
- b. *Atención integral:* Los servidores públicos deben valorar a la persona, por su modo cultural y lingüístico y por el conjunto de sus valores y creencias (Schmelkes, 2015).
- c. *Firmeza técnica y flexibilidad:* La atención pública requiere de equilibrio y sensatez en la función del servidor público, en los casos más infinitos que se manifieste la pluralidad cultural.
- d. *Legitimidad intercultural:* En el Perú, los funcionarios han creado su propio discurso y marco legal sobre la interculturalidad y la diversidad; cuando éste, debe ser único para el servidor y el usuario, sin copias ni adaptaciones.
- e. *Visión y liderazgo ante el cambio:* SERVIR tiene como fin generar beneficios al Estado y a los ciudadanos; por tal, con alto sentido crítico, apertura, convicción y de forma gradual debe implementar el enfoque intercultural.
- f. *Implementación estratégica:* El enfoque intercultural debe modificarse y enriquecerse a través de un proceso gradual, participativo y estratégico a lo largo del tiempo.
- g. *Perspectiva intercultural de futuro:* La gestión pública debe fortalecer, mantener y desarrollar los orígenes de las sociedades indígenas, poniendo en atención las peculiaridades, lo insólito, lo excelente, lo disímil; entonces, el enfoque intercultural tendrá perspectivas de futuro (Malik, 2015, pp. 15-25).

## **Reto 2: Argumentos lingüísticos y sociolingüísticos**

Es un desafío para el Perú, aceptar la variedad lingüística para diseñar políticas públicas interculturales:

- a. *Variedades dialectales y territorialidad.* La cifra conocida de 47 lenguas originarias aun no es puntual; porque, hasta hoy no se precisa el número exacto de lenguas reconocidas; pues, algunas de ellas tienen hasta 9 variedades dialectales, hecho que urge a sus hablantes a reclamar la categoría de lengua, planteando motivos históricos y territoriales, como el caso del Kandoshi y Chapra, el Ashaninka y Asheninka; El quechua, es más complejo, porque aún no definen si es lengua o familia de lenguas. Entonces, las políticas a plantear deben tener en cuenta esta complejidad y asimismo implementarlas acorde al contexto y con criterios flexibles.
- b. *El alfabeto de las lenguas originarias.* Los niveles orales de las lenguas originarias son excelentes, en tanto que la escritura es un proceso muy reciente; a la fecha, solo 35 lenguas originarias tienen su alfabeto sistematizado por el MINEDU. Entonces, las políticas de promoción de las lenguas locales gradualmente deben priorizar el nivel escrito (INEI, 2016).
- c. *El plurilingüismo en algunos ámbitos indígenas.* Según el INEI y el MCP, el 69% de distritos en el Perú, conservan una o más lenguas indígenas predominantes. Según la ley de lenguas, el Estado está obligado a brindar los servicios públicos en la lengua indígenas predominantes en una comunidad nativa. Entonces, las políticas públicas deben exigir el uso de la lengua originaria predominante, en los ámbitos indígenas para garantizar su permanencia y promoción (Aularia, 2017).
- d. *Desafíos de lenguas minorizadas.* Es urgente erradicar toda acción de minorizar por parte del castellano, portugués o inglés a las lenguas originarias; promoviendo objetivos estratégicos de aceptación social que permitan el mantenimiento y continuidad en los ámbitos indígenas. A la fecha existen 21 comunidades lingüísticas en riesgo, por lo mismo que solo las hablan los ancianos y ya no los niños, cuando muerte del anciano, la lengua se irá al cementerio. Entonces, el Estado debe modificar gradualmente esta realidad

impulsando políticas públicas interculturales rígidas a fin de fulminar el “estatus” negativo que se tiene de las lenguas originarias (Rangel, 2016, pág. 48).

### **Reto 3: Concepción de Estado intercultural.**

*a. Ciudadanía intercultural.* La discriminación en el Perú, es más viva en los discapacitados, los homosexuales y los pobres. Según el Instituto de Estudios Peruanos (IEP 2015): Las relaciones entre los sujetos se manifiestan por diversos prejuicios y por actitudes de discriminación (p. 76); es por ello que, los pobladores de ámbitos indígenas y rurales que no hablan el castellano sufren discriminación. Entonces, las políticas públicas deben requerir al servidor público de contextos bilingües el manejo de la lengua originaria local a fin de mantener una legítima comunicación, en el marco de la interculturalidad.

Cortina, Tubino y Walsh en relación a ciudadanía intercultural manifiestan que los servidores públicos deben erradicar sus prejuicios sobre los pobladores indígenas para ayudar y forjar intercambios culturales de aprendizaje y convivencia centrados en un marco normativo que garantice sostenibilidad de las decisiones tomadas a favor de la pluralidad cultural.

*b. Desafíos de la descentralización.* La pluralidad debe ser atendida de manera articulada por los que dirigen los procesos de descentralización y las decisiones de SERVIR; teniendo como ejemplo a la región Apurímac, que declaró como política regional desde la educación “el quechua para todos”; así, en los demás sectores como justicia, salud, militar, religioso, político y principalmente en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), en correspondencia a los ámbitos indígenas. Entonces, según el Instituto de Estudios Peruanos (IEP, 2015) las políticas públicas deben definir procesos y estándares generados desde los ámbitos indígenas y con la participación de actores originarios.

## **V. CONCLUSIONES**

1. A nivel de estado poseemos una normatividad intercultural retadora y alentadora; pero, éstas leyes y normas aún no se implementan y muchas de ellas no se las conoce en los ámbitos indígenas; entonces, se trata de exigir el cumplimiento de la normatividad existente y luchada en los niveles más altos de poder, para impulsar urgentes procesos de descentralización, con la participación activa de los pobladores indígenas y con la vigilancia social intercultural de la ciudadanía a fin de garantizar la transversalización de la interculturalidad.
2. Las políticas públicas interculturales ofrecerán a SERVIR capital humano con identidad y lengua, para cubrir puestos de trabajo en instituciones estratégicas de mayor población indígena, a fin de que los servidores públicos rápidamente puedan comunicarse en la lengua originaria local; por lo que, es un reto contrarrestar la minimización de la autoestima cultural y apocamiento lingüístico y la consiguiente desvalorización de las lenguas originarias.
3. Velar por los derechos lingüísticos y la calidad de la gestión pública es responsabilidad de las instituciones del estado, principalmente de SERVIR, quienes no tienen que confundir el medio con el fin; sino, tener un proyecto ambicioso de políticas públicas interculturales que exijan la revaloración de las lenguas historialmente postergadas, minimizadas y casi extinguidas.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. El Estado, a través de sus funcionarios tiene que garantizar la intervención social de los pobladores indígenas en los procesos de desconcentración gubernamental, a fin de transversalizar la interculturalidad en un país pluricultural como lo es el Perú, para dar paso a innovaciones en las políticas públicas.
2. Los funcionarios de SERVIR, deberán impulsar programas de formación con una mirada sociolingüística y desde el paradigma de la interculturalidad haciendo uso de materiales, módulos y cursos interactivos en lenguas originarias sobre gestión pública, gestión del talento humano y la atención al usuario de ámbitos indígenas.
3. Los pobladores indígenas deberán aunar esfuerzos para asegurar que los dirigentes, funcionarios y servidores públicos favorezcan con pequeñas o grandes acciones a la reivindicación del “estatus negativo”, a través de la puesta en marcha de los lineamientos propuestos para la gestión de políticas públicas interculturales a fin de revalorar el estatus de las lenguas y culturas de nuestro país históricamente postergadas, invisibilizadas y casi anuladas.

## VII. PROPUESTA

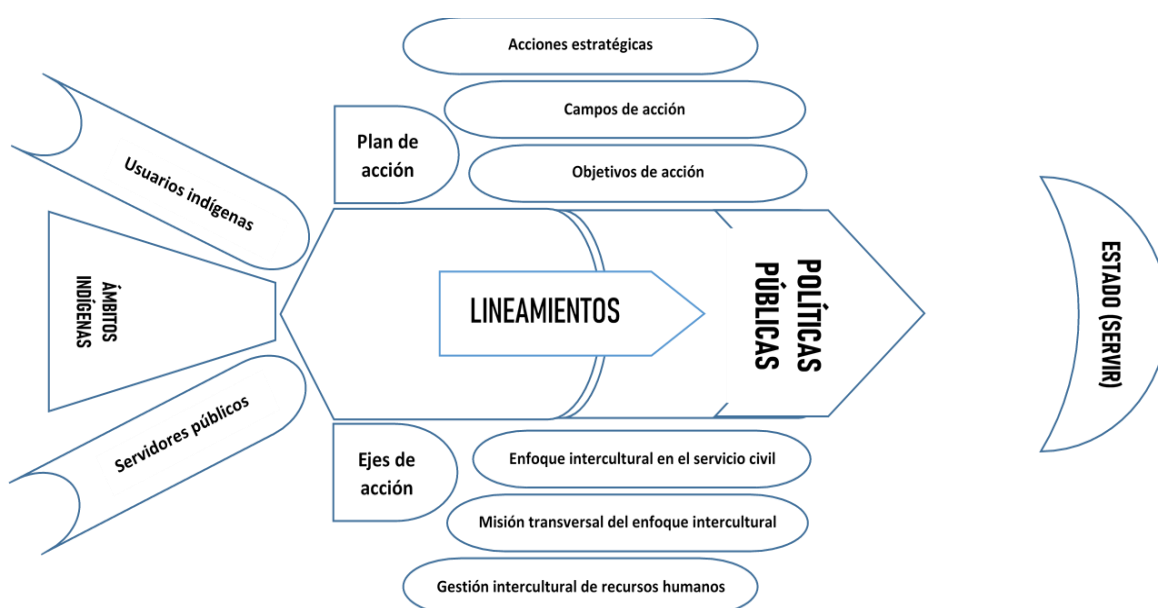
# Propuesta de Lineamientos para la Gestión de Políticas Públicas Interculturales a fin de Dinamizar la Lengua Originaria en los Servidores Públicos del Perú

### I. Presentación

Alineado al Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Facultad de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Chiclayo (UCV), desarrollé la investigación cualitativa, titulada “Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú”; bajo las tutorías brindadas por el Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo, en cumplimiento al reglamento vigente de la Facultad de Posgrado, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Asimismo, después del extenso vistazo a la marcha absolutista del Estado, formulamos como parte de esta investigación, una *Propuesta de Lineamientos*, para la gestión de políticas públicas interculturales en función al enfoque intercultural y a los derechos lingüísticos de los pobladores de ámbitos indígenas que hablan mayoritariamente una o más lenguas originarias.

### II. Diseño de la propuesta de lineamientos para la gestión de políticas públicas



## II. Plan de acción

Objetivos de acción	Campos de acción	Acciones estratégicas
<p>1. Revalorar las lenguas minorizadas como patrimonio cultural y elemento fundamental de la identidad de los pobladores de ámbitos indígenas.</p>	<p>Visibilidad lingüística, para que la lengua se vea.</p>	<p>Diseñar murales y slogans sobre la cosmovisión de los pueblos de ámbitos indígenas, en lenguas originarias.</p>
		<p>Dibujar en diversos muros de ámbitos indígenas, diseñar pancartas, difundir saludos, etc, en lenguas originarias.</p>
	<p>Audibilidad, para que la lengua se escuche</p>	<p>Difundir en programas sociales y radios locales diariamente y en horas punta cantos, saludos, frases o canciones en lenguas originarias.</p>
		<p>Promover la creación de canciones con ritmos actuales en lenguas originarias de los ámbitos indígenas.</p>
<p>2. Erradicar cualquier forma de expresión, abuso o fomento de subestimación o discriminación.</p>	<p>Derechos lingüísticos y uso de la lengua por los funcionarios públicos,</p>	<p>Solicitar a las instituciones públicas a través de documentos en lenguas originarias que atiendan las necesidades de los usuarios indígenas en la lengua local.</p>
	<p>Oficialidad, usos en eventos oficiales y trámites.</p>	<p>Gestionar eventos de capacitación para las organizaciones locales, funcionarios públicos y pobladores indígenas sobre los derechos lingüísticos de las comunidades indígenas.</p>
		<p>Exigir a las municipalidades de ámbitos con población indígena mayoritaria para que redacte y publique ordenanzas sobre el uso obligatorio de las lenguas originarias en las oficinas estatales.</p>
		<p>Formar traductores e intérpretes en lengua originaria para acompañar eventos oficiales desarrollados en ámbitos indígenas.</p>
	<p>Condecoraciones de reconocimiento a las autoridades locales por el uso y promoción de las lenguas originarias.</p>	
	<p>Acciones intersectoriales</p>	<p>Promoción de eventos festivos y culturales en los pueblos de ámbitos indígenas con el apoyo de entidades gubernamentales con fines de exposición y venta.</p>
	<p>Exigir a los programas del MIDIS el uso de las lenguas originarias donde los beneficiarios constituyan los pobladores de los ámbitos mayoritarios de indígenas.</p>	

### **III. Propuesta de lineamientos por ejes de acción**

#### **A) Enfoque intercultural en el Servicio Civil**

LOS SERVIDORES PÚBLICOS DESARROLLAN UNA VISIÓN INTERCULTURAL A FIN DE POTENCIAR LA DIVERSIDAD CULTURAL DEL PAÍS.

- i) Los servidores civiles que trabajan en las instituciones estatales tienen a la pluralidad cultural y lingüística como un reto y un modelo a seguir a fin de brindar un servicio de calidad, acorde al artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General.
- ii) La interculturalidad involucra puntos de vista sobre el universo que reconoce a la pluralidad cultural y lingüística como integral para garantizar la calidad humana y profesional de los servidores públicos.
- iii) La atención a los ciudadanos en aplicación al enfoque intercultural puede realizarse de diversas formas, acorde a la ocasión, el puesto y el entorno; conforme a las políticas del proceso de evolución del Servicio Civil.
- iv) La diversidad cultural en el Perú, constituye una oportunidad para los servidores públicos que interactúan con pobladores indígenas, dentro del marco de reciprocidad y de pertenencia.

#### **B) Misión transversal del enfoque intercultural**

LA GESTIÓN PÚBLICA APUNTA A LA GESTIÓN INTERCULTURAL QUE TRANSVERSALIZA TODAS SUS ACCIONES E INTERVENCIONES NACIONALES.

- i) La gestión intercultural garantiza el reconocimiento, valoración y prácticas en estándares de la pluralidad cultural, los conocimientos científicos y tecnológicos, los saberes ancestrales y las prácticas comunitarias indígenas no registradas y reconocidas.
- ii) El enfoque territorial, de género e intercultural, debe garantizar la calidad en la prestación del servicio a los pobladores indígenas.

- iii) Una gestión intercultural exige erradicar toda forma de exclusión o discriminación, forjando por el contrario un clima de compañerismo y amabilidad a fin de enriquecer la calidad de la atención en el marco de los derechos culturales y lingüísticos de los pobladores indígenas.
- iv) Una gestión intercultural obra en función a las características del territorio y la normatividad vigente, considerando la visión de los líderes indígenas, organizaciones de la sociedad civil y condiciones económicas que valúan los avances y la gestión de riesgos.
- v) En ámbitos territoriales indígenas, de acuerdo a la normatividad, el Servicio Civil garantiza la participación de los pobladores originarios e hispanos a fin de garantizar una gestión intercultural eficiente.

### **C) Gestión intercultural de recursos humanos y derechos lingüísticos**

EL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PATROCINA A LOS DERECHOS LINGÜÍSTICOS Y CULTURALES EN EL PERFECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

- i) El enfoque intercultural en la Gestión del talento humanos garantiza innovaciones en las entidades estatales y en los servidores públicos a fin de valorar las actitudes, modificar los sistemas de contratación, revalorar los saberes ancestrales y garantizar los derechos culturales y lingüísticos de los pobladores indígenas.
- ii) El servidor público es capaz de desarrollar capacidades y habilidades interculturales para ejercer funciones en ámbitos indígenas de pluralidad cultural comunicándose con ecuanimidad y de forma reflexiva.
- iii) Los servidores civiles de las entidades públicas, progresivamente deben capacitarse para dominar la lengua originaria predominante en ámbitos indígenas, a fin de garantizar la atención en la cultura y la lengua originaria.
- iv) SERVIR garantiza la implementación del enfoque intercultural en función a los procesos dosificados y a los requerimientos de la reforma del Servicio Civil y del enfoque territorial.

- v) El enfoque de gestión intercultural se fortalece con las acciones que demuestren estereotipos en la valoración de la diversidad y dignificando las experiencias de gestión pública.

Bagua, 26 de Julio de 2021



---

**Julio César Castañeda Quiliche**  
Doctorando

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación-introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme, C.A. (6ta ed.).
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (8 de Diciembre de 2005). [www.acnur.org › fileadmin › ley\\_organica\\_indigena\\_ven](http://www.acnur.org/fileadmin/ley_organica_indigena_ven) . Obtenido de Ley organica de pueblos y comunidades indigenas - Acnur: [https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Pueblos\\_indigenas/ley\\_organica\\_indigena\\_ven.pdf](https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Pueblos_indigenas/ley_organica_indigena_ven.pdf)
- Aularia. (2017). *Aprender en la propia lengua sin perder la identidad cultural: esfuerzos para la recuperación y revitalización del habla de la lengua de los pueblos originarios*. Redacción Aularia, 1-6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2016). *Modelo de gestión del grupo de directivos públicos del servicio civil peruano*. Lima, Perú: Editado por: Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- CAAAP, C. A. (2016). *Gestión Pública e Interculturalidad*. Lima, Perú: Sonimágenes del Perú S.C.R.L.
- Cedamano Rodríguez, M. (2013). *¿Qué tan relevante es para la implementación exitosa de las políticas públicas de desarrollo social en el Perú, el dominio por parte de los servidores públicos, de la lengua originaria, sobre todo en las localidades de mayor ámbito rural?* Lima: Fondo editorial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental - Universidad Continental.
- Charles Margrave, T. (1992). *Multiculturalism and The Politics of Recognition*. Canadá: Universidad McGill .
- Congreso de la República. (2019). *INFORME ANUAL DEL PROCESO DE DESCENTRALIZACIÓN PERIODO DE SESIONES 2018- 2019 DE LA COMISIÓN DE DESCENTRALIZACIÓN*. Lima, Perú: Comisión de Descentralización 2018 - 2019.
- Consejo Directivo de Servir. (19 de Octubre de 2016). [storage.servir.gob.pe](https://storage.servir.gob.pe/Res186-2016-SERVIR-PE.pdf). Obtenido de [Res186-2016-SERVIR-PE.pdf](https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res185-2016-SERVIR-PE.pdf): <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res185-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Contraloría del Perú. (2019). *Resultados del operativo “Designación de funcionarios en cargos de confianza en los gobiernos regionales y locales”*. Lima: Gerencia de comunicación corporativa. Recuperado el 28 de Junio de 2019, de [https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as\\_contraloria/prensa/notas\\_de\\_prensa/2019/lima/np\\_451-2019-cg-gcoc](https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2019/lima/np_451-2019-cg-gcoc)

- Correa Aste, N. (2016). *Interculturalidad y políticas públicas: Agenda 2016* . Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social-CIES.
- Cortés Carcelén, J. C. (2014). *Balance de Gestión 2015. Rendición de Cuentas*. Lima: AUTORIDAD NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL.
- Cuenca, R. (2015). *Apuntes para el debate*. Lima: GIZ MINEDU.
- Degregori Caso, C. I. (2000). *No hay país más diverso. Compendio de Antropología Peruana*. Lima: IEP.
- Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. (2013). *Guía metodológica de Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad*. Lima. Perú: GIZ.
- Fraser, N. (1997). *Iustitia Interrupta. Reflexiones críticas desde la posición "postsocialista"*. Traducción de Magdalena Holguín e Isabel Cristina Jaramillo. Bogotá: Siglo del Hombre Editores / UNIANDES.
- Fraser, N. (2016). *La justicia social en la era de la política de la identidad: Redistribución, reconocimiento y participación. ¿Redistribución o Reconocimiento? Un debate Político-filosófico* (págs. 12-13). Madrid: Morata.
- García Linera, Á. (2006). *Democracia liberal vs democracia comunitaria*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones de Signo.
- García Velasco, A. P. (2014). *La educación intercultural en Segovia desde la perspectiva de sus protagonistas. Aportaciones a la formación del profesorado*. Segovia. España: Programa de Doctorado: Diversidad y desarrollo socio educativo.
- Gellner, E. A. (1989). *Naciones y nacionalismo*. México: Alianza Editorial y Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw –Hill. (5ta ed.) .
- INEI. (2016). *Síntesis estadístico*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima: GRAFICA BURGOS SAC.
- info@idiomaquechua.com. (23 de Marzo de 2020). *Idioma Quechua*. Obtenido de info@idiomaquechua.com:  
<http://www.idiomaquechua.com/noticias.html?start=6>
- Instituto de Estudios Peruanos - IEP. (2015). *La ciudadanía desde la escuela: democracia y ciudadanía*. Lima, Perú: Fundación Gustavo Mohme Llona.
- Instituto de Estudios Peruanos-IEP. (2014). *La ciudadanía desde la escuela: vivir en el Perú*. Lima: IEP.



- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas*. Dirección Nacional de Censos y Encuestas: Lima.
- Katayama, R. (2014). *Introducción a la Investigación Cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Lacoviello, M. (2015). *Diagnóstico institucional del servicio civil en América Latina: Perú*. Lima: Nota Técnica N° IDB-TN-845.
- Lara, D. J. (2015). *Pensamiento decolonial como instrumento transgresor de la globalización*. *Revista Analéctica*, 1(10), 10. Obtenido de <https://arkhoediciones.com/analectica/analectica/index.php/analectica>
- Leeman, J. (2015). *Heritage language education and identity in the United States*. *Annual Review of Applied Linguistics*(35), 100–119. Obtenido de <https://doi.org/10.1017/S0267190514000245>
- Lowery, S. (1995). *Milestones in Mass Communication Research: Media Effects*. USA: Longman Publishers.
- Ludwig Berger, P. (1983). *On the obsolescence of the concept of honour*, en *Revisions: Changing perspectives in moral philosophy*, Stanley Hauervas y Alasdair MacIntyre, eds. Estados Unidos: University of Notre Dame Press.
- Mahecha López, E. M. (01 de Junio de 2017). *Paz y política del reconocimiento en el pensamiento de Charles Taylor*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230695>
- Massuht, C. (2016). *Comunicación en salud, un campo inexplorado por los medios. Diseño de la campaña comunicacional "Dale Crossfit"*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Mead, G. H. (1934). *Espíritu, persona y sociedad. Desde el punto de vista del conductismo social*. Buenos Aires:: Paidós.
- Ministerio de Cultura del Perú - MCP. (2016). *Buenas prácticas interculturales en la gestión pública*. Lima, Perú: MC.
- Ministerio de Cultura del Perú. (2015). *Política Nacional para la transversalización del enfoque intercultural*. Lima, Perú: Ministerio de Cultura.
- Ministerio de Cultural del Perú. (17 de Junio de 2020). *BDPI: Bases de Datos de los Pueblos Indígenas u Originarios*. Obtenido de Comisión Multisectorial creada por Resolución Suprema N° 005-2020: <https://bdpi.cultura.gob.pe/comision-covid19>
- Moreno, T. (06 de Octubre de 2016). *Notas sobre verdad y mentira en sentido extramoral*. Obtenido de El blog 'Tales por cuales'. Universidad del Norte: <https://www.uninorte.edu.co/web/talesporcuales/tales-por-cuales/>

/blogs/notas-a-sobre-verdad-y-mentira-en-sentido-extramoral-el-lenguaje-como-posibilidad-de-creacion-

- ONGEI. (2011). *Una mirada al gobierno Electrónico en el Perú*. Lima, Perú: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática.
- Patton, M. (2017). *Qualitative research and evaluation methods*. *Píxel-Bit*, 73-88.
- Pontificia Universidad Católica del Perú [PUCP]. (21 de Junio de 2018). *PUCP Vicerrectorado Académico*. Obtenido de Noticias y Eventos: <https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/anibal-quijsano-las-encrucijadas-del-poder/>
- Quijsano Obregón, A. (2000). *Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina*. En E. (. Lander, *La colonialidad del saber: eurocentrismo y ciencias sociales. Perspectivas latinoamericanas* (pág. 246). Buenos Aires: CLACSO.
- Quintana, L. (2017). *Carácter y trauma. Memorias del VI Congreso Internacional de Investigación de Psicología*. Buenos Aires, Argentina: UNLP.
- Quiñones, C. (26 de Noviembre de 2000). *Gestión*. Obtenido de El Perú que no vemos: La identidad regional creciente: <https://gestion.pe/blog/consumerpsyc/2020/01/el-peru-que-no-vemos-la-identidad-regional-creciente.html/?ref=gesr>
- RECI. Red de ciudades interculturales, como acción de intercultural cities. (2013). *Proyecto conjunto entre el consejo de Europa y la Comisión Europea*. Barlona. España: RECI.
- Rodríguez Rabanal, R. (25 de Julio de 2019). *¡Perú te quiero, por eso te defiendo!* Obtenido de Radio Reina de la Selva: <https://reinadelaselva.pe/noticias/6892/roberto-rodriguez-rabanal-per-te-quiero-por-eso-te-defiando>
- Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Aljibe.
- Sánchez Berríos, J. Y. (2016). *El concepto de reconocimiento en Charles Taylor*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas.
- Sánchez Parga, J. (2013). *Qué significa ser indígena para el indígena. Más allá de la comunidad y la lengua*. Quito: Editorial Universitaria Abya-Yala.
- Schettini, P., & Cortazzo, I. (2015). *Análisis de datos cualitativos en la investigación social: Procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata (EDULP).
- Schmelkes, S. (2015). *Towards an evaluation with an intercultural focus*. México: Pensamiento pedagógico. Obtenido de [https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2015/12/Tarea89\\_60\\_Sylvia\\_Schmelkes.pdf](https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2015/12/Tarea89_60_Sylvia_Schmelkes.pdf)

- Tello Vázquez, A. (2019). *Políticas públicas e interculturalidad*. SciElo Books, 182-183.
- Thompson, B. (2015). *Exploratory and confirmatory factor analysis*. Amazon book, 245-247.
- Torres Dávila , V. H. (2010). *Acción Pública Intercultural. Las políticas interculturales en los gobiernos locales: una pauta para su formulación, implementación y evaluación*. Quito. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana - UPS.
- Touraine, A. (1997). *¿Podremos vivir juntos? Iguales y diferentes*. Madrid: PPC Editorial.
- Tubino, F. (2015). *La interculturalidad en cuestión*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Van Parijs, P. (2010). *Linguistic Justice and the territorial imperative. Critical Review of International Social and Political Philosophy*. Oxford: Oxford University Press.
- Van Parijs, P. (28 de Abril de 2021). *Políticas lingüísticas en democracias multilingües: ¿es evitable el conflicto?* Obtenido de Catarata: <https://www.catarata.org/autor/philippe-van-parijs/>
- Walsh, C. (2003). *Estudios culturales latinoamericanos. Retos desde y sobre la región andina*. Universidad Simón Bolívar. Quito, Ecuador: Abya Ayala.
- Walsh, C. (2009). *Interculturalidad, estado, sociedad. luchas (de)coloniales de nuestra época*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar / Abya-Yala.
- Zarzuela, R. (2004). *Apuntes de preparación física del curso de entrenadores de fútbol Nivel 1*. Castilla, España: Escuela de entrenadores de Castilla y León.
- Zavala, C. y. (2015). *Elementos para la construcción de un proceso educativo intercultural: elementos para el debate*. Lima, Perú: Ministerio de Educación.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de categorización



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA TIPO	ANÁLISIS	INSTRUMENTO
Diversidad cultural y lingüística	Derechos lingüísticos e interculturalidad, Políticas públicas	¿Cuál es la lengua en la que aprendió a hablar?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
		En su opinión, ¿cuánto manejan las autoridades de la entidad las lenguas originarias de esta región / provincia / localidad?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
	Gestión y ciudadanía intercultural y Género	¿Considera que la propuesta de competencias interculturales de ENAP es relevante para su trabajo? ¿Tiene algún comentario o recomendación final para que la entidad mejore su atención a personas que hablan lengua originaria?	Cualitativo	Reunión de acopio
Servidor Público	Calidad de servicio Calidad de la Gestión pública	¿Cómo calificaría la calidad de la oferta de los programas y proyectos sociales en esta región / provincia / localidad?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
		¿En su opinión, si se les atiende a las personas en su lengua originaria, el servicio mejoraría?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
		En su opinión, ¿cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
Demanda de atención en lenguas indígenas	Derechos lingüísticos e interculturalidad	Desde su experiencia, ¿cuánto piden los ciudadanos de esta localidad atención en su lengua originaria?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
		¿Qué tan útil sería que el personal de esta entidad atiende a los usuarios en su propia lengua originaria?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
		¿Alguna vez ha visto en esta entidad que atiendan a una persona en su lengua originaria?	Cualitativo Cuantitativo	Entrevista
Gestión intercultural	Gestión y ciudadanía intercultural y Género	¿Considera que la propuesta de competencias interculturales de ENAP es relevante para su trabajo? ¿Tiene algún comentario o recomendación final para que la entidad mejore su atención a personas que hablan lengua originaria?	Cualitativo	Reunión de acopio



## GUIÓN DE ENTREVISTA AL POBLADOR DE ÁMBITOS INDÍGENAS

1. Comunidad: .....
2. Sexo: .....
3. Edad: .....
4. Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior): .....
5. Ocupación: .....
6. Lugar donde vive: .....
7. ¿Cuál es la lengua en la que aprendió a hablar? .....
8. ¿Qué otras lenguas manejan? (marque)

Lengua o idioma	Solo entiende	Habla	Escribe
Castellano			
Quechua			
Aimara			
Ashaninka			
Otro:.....			
Otro:.....			

9. ¿Viene seguido a esta entidad? ¿Por qué? .....
- .....
- .....

10. En su opinión, ¿cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena?

a) amabilidad      b) información      c) rapidez      e) efectividad

e) otro: .....

11. ¿Alguna vez ha visto en esta entidad que atiendan a una persona en su lengua originaria?

Nunca	1
Pocas veces	2
Regular cantidad de veces	3
Muchas veces	4
Siempre	5

12. Desde su experiencia, ¿Con qué frecuencia piden los ciudadanos de esta comunidad atención en su lengua originaria?

Nunca	1
Poco	2
Regular cantidad de veces	3
Muchas veces	4
Siempre	5

13. ¿Cuánto maneja el personal que atiende al público las lenguas originarias de esta comunidad?

Nunca	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

14. ¿Qué tan útil sería que el personal de esta entidad atienda a las personas en su propia lengua originaria?

Nada útil	1
Poco útil	2
Medianamente útil	3
Muy útil	4
Completamente útil	5

15. En su opinión, ¿si se les atiende a las personas en su lengua originaria, el servicio mejoraría? ¿Por qué? .....

.....  
 .....

16. ¿Considera que los pobladores preferirían usar su propia lengua para ser atendida? ¿Por qué? .....

.....  
 .....

17. Sobre los servicios que recibe en su localidad, ¿cómo calificaría los servicios de Registros Civiles?

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
		Muy mala
	Mala	2
	Regular	3
	Buena	4
	Muy buena	5

18. ¿Cómo calificaría los servicios de salud?

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

19. ¿Cómo calificaría los servicios de educación?

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

20. En su opinión, ¿cómo calificaría los servicios de agua y desagüe?

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	



21. En su opinión, ¿cómo calificaría los servicios de Limpieza Pública y Jardines?

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
	Mala	2
	Regular	3
	Buena	4
	Muy buena	5

22. ¿Tiene algún comentario o recomendación final para que la entidad mejore atención a personas que hablan lengua originaria? DESCRÍBALO, POR FAVOR

.....

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU TIEMPO**



## GUIÓN DE ENTREVISTA AL SERVIDOR PÚBLICO

Entidad donde se realiza encuesta:

1. Comunidad: .....
2. Sexo: .....
3. Edad: .....
4. Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior): .....
5. Ocupación: .....
6. Lugar donde vive: .....
7. ¿Cuál es la lengua en la que aprendió a hablar?: .....
8. ¿Qué otras lenguas manejan? (Indique)

Lengua o idioma	Solo entiende	Habla	Escribe
Castellano			
Quechua			
Aimara			
Ashaninka			
Otro:.....			
Otro:.....			

9. ¿Cuánto tiempo trabaja en la entidad? .....
10. En su opinión, ¿cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena?  
a) amabilidad      b) información      c) rapidez      d) efectividad  
e) otro (Indique): .....

11. Desde su experiencia en la entidad, ¿alguna vez han prestado atención a una persona en su lengua originaria? Explique. ....

.....

12. Desde su experiencia, ¿Con que frecuencia los pobladores de esta comunidad solicitan atención en su lengua originaria?

Nunca	1
Poco	2
Regular cantidad de veces	3
Muchas veces	4
Siempre	5

13. En su opinión, ¿Cuánto manejan las autoridades de la entidad las lenguas originarias de esta comunidad?

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

14. ¿Cuánto maneja el servidor que atiende al público las lenguas originarias de esta comunidad?

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

15. ¿Qué tan útil sería que los servidores públicos de esta entidad atiendan a los usuarios en su propia lengua originaria?

Nada útil	1
Poco útil	2
Regularmente útil	3
Bien útil	4
Completamente útil	5

16. En su opinión, ¿si se les atiende a los pobladores en su lengua originaria, el servicio mejoraría? ¿Por qué? .....

.....  
.....

17. ¿Considera que la población preferiría usar su propia lengua para ser atendida? ¿Por qué? .....

.....  
.....

18. ¿Tiene algún comentario o recomendación final para que la entidad mejore la atención a personas que hablan lengua originaria? DESCRÍBALO, POR FAVOR

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

**GRACIAS POR SU TIEMPO**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## GUIÓN DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS POR ÁREA

Entidad donde se realiza encuesta:

1. Comunidad: .....
2. Sexo: .....
3. Edad: .....
4. Grado de instrucción (primaria, secundaria, superior): .....
5. Ocupación: .....
6. Lugar donde vive: .....
7. ¿Cuál es la lengua en la que aprendió a hablar?: .....
8. ¿Qué otras lenguas originarias manejan? (Indique)

Lengua o idioma	Solo entiende	Habla	Escribe
Castellano			
Quechua			
Aimara			
Ashaninka			
Otro:.....			
Otro:.....			

9. ¿Qué demandas recibe su despacho de la población de la comunidad? Explique:

.....  
.....

10. ¿Cómo responde su despacho a esas demandas? Explique: .....

.....  
.....  
.....

11. ¿Qué medidas específicas realizan para atender a los pobladores que viven en comunidades alejadas a la entidad? .....

.....  
.....  
.....  
.....

12. En su opinión, ¿cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena?

- a) amabilidad      b) información      c) rapidez      d) efectividad  
e) otro .....

13. Cómo calificaría la calidad de la oferta de los programas y proyectos sociales en esta comunidad?

### Educación

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

### Salud

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

### Saneamiento

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

14. Desde su experiencia en la entidad, ¿alguna vez han prestado atención a una persona en su lengua originaria?

Nunca	1
Pocas veces	2
Regular cantidad de veces	3
Muchas veces	4
Siempre	5

15. Desde su experiencia, ¿Con que frecuencia piden los pobladores de esta localidad atención en su lengua originaria?

Nunca	1
Poco	2
Regular cantidad de veces	3
Muchas veces	4
Siempre	5

16. En su opinión, ¿Cuánto manejan las autoridades de la entidad las lenguas originarias de esta comunidad?

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

17. En su opinión, ¿Cuánto maneja usted las lenguas originarias locales o de esta comunidad?

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5



18. ¿Cuánto maneja el servidor que atiende al público las lenguas originarias de esta comunidad?

Nada	1
Poco	2
Regular	3
Bien	4
Muy bien	5

19. ¿Qué tan útil sería que los servidores de esta entidad atiendan a los usuarios en su propia lengua originaria?

Nada útil	1
Poco útil	2
Medianamente útil	3
Muy útil	4
Completamente útil	5

20. ¿En su opinión, si se les atiende a las personas en su lengua originaria, el servicio mejoraría? .....

¿Por qué? .....  
.....  
.....  
.....

21. ¿Considera que la población preferiría usar su propia lengua para ser atendida?

¿Por qué? .....  
.....  
.....  
.....

22. ¿Existe algún Servicio o Programa adicional de importancia que la entidad preste y usted desee resaltar? Indíquelos, por favor,

DESCRIPCIÓN:
--------------

Resalte su importancia y percepción de logros.

SERVICIO	CALIFICACIÓN	
	Muy mala	1
Mala	2	
Regular	3	
Buena	4	
Muy buena	5	

23. ¿Tiene algún comentario o recomendación final para que la entidad mejore la atención a personas que hablan lengua originaria? DESCRÍBALO POR FAVOR

.....

.....

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU TIEMPO**

## Anexo 03: Ficha descriptiva de las Regiones Visitadas.

Ámbitos	Indicador	Regiones						
		Ancash	Junín	Amazonas	Puno	Apurímac	Cusco	
Índice de Desarrollo Humano <sup>[1]</sup>	Años de esperanza de vida al nacer	74.76	72.92	74.01	67.83	73.64	71.42	
	% población con secundaria completa	55.08%	62.26%	29.76%	65.37%	43.64%	53.20%	
	Ingreso familiar per cápita (S/. por mes)	564.2	545.5	435.67	426.3	330.8	552.7	
	Quintil – IDH	Quin-3	Quin-3	Quin-2	Quin-2	Quin-2	Quin-3	
Perfil de Interculturalidad <sup>[2]</sup>	Población Quechua hablante	314.141	104.029	548	455.816	266.336	566.581	
	Población Aymara hablante	531	802	65	322,976	701	1,976	
	Población Asháninka hablante	85	33,910	46	641	64	2,968	
	Población hablante de otra lengua originaria	582	4,522	51,037	392	93	9,964	
	Población total que habla lengua originaria	315.339	143,263	51,606	779,825	267,194	581,489	
	Población total de la región	1,001,660	1,131,218	348,413	1,199,118	377,377	1,102,236	
	% Población que habla una lengua originaria	31.48%	12.66%	14.81%	65.03%	70.80%	52.76%	
Servicios públicos <sup>[3]</sup>	Identidad	% Población mayor de 18 años, con lengua materna originaria	98:80%	91:75%	47:17%	97:85%	96:96%	96:53%
	Salud	Razón de médicos por cada 10,000 hablantes	17.768	15.222	5.005	11.576	9.594	12.600
		Razón de enfermeras por cada 10,000 hablantes.	15.15	22.886	3.657	16.812	12.544	14.474
		Razón de obstetrices por cada 1,000 hablantes.	2.999	2.32	0.759	2.905	1.112	1.713
		Tasa de mortalidad infantil por cada 1,000 nacidos vivos.	20.2	22.7	19.7	33.8	21.76	24.03
		% Niños menores de 5 años con desnutrición crónica.	30.90%	33.40%	39.90%	36.60%	42.31%	36.33%
	Educación	% Población que sabe leer y escribir.	87.21%	91.78%	81.86%	88.03%	78.04%	85.59%
		% Población de 6-11 años que asiste a la escuela con algún grado de Ed. Primaria.	97.08%	97.01%	90.17%	96.68%	97.72%	96.76%
		% Población de 12-16 años que asiste a la escuela con algún grado de Ed. Secundaria.	93.26%	93.79%	84.06%	95.06%	96.40%	95.07%
	Vivienda	% Viviendas con abastecimiento de agua potable en red pública.	76.64%	63.40%	45.77%	63.73%	58.36%	68.19%
		% Viviendas con servicios higiénicos.	65.85%	63.15%	64.75%	53.76%	62.07%	65.63%
		% Viviendas con acceso a red de alumbrado eléctrico público.	73.74%	71.63%	41.22%	58.07%	57.39%	65.50%

Nota: [1] Fuente: Índice de Desarrollo Humanos 2012. PNUD-Perú

[2] Fuente: Base de datos proporcionada por el Ministerio de Cultura, sobre la base del CENSO 2017

[3] Fuentes: i) Perú: Mortalidad Infantil y sus diferenciales por departamento, provincia y distrito 2017 (INEI. Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales. 2009).

ii) Mapa de desnutrición crónica en niños menores de cinco años a nivel provincial y distrital, 2017. Patrón de la Organización Mundial de la Salud - OMS (INEI. 2009).

iii) Experiencias de planificación de los recursos humanos en salud, Perú 2017-2019. Anexo3: Estudio de la dotación de profesionales de la salud en los establecimientos del Ministerio de Salud. Déficit de profesionales de salud según distritos y quintil de carencia. Ministerio de Salud, Perú – 2017

## Anexo 04: Validación de Juicio de Expertos



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL POBLADOR DE ÁMBITOS INDÍGENAS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : SANCHEZ VILCHEZ, SEGUNDO  
 1.2. Institución donde labora : IESPP "CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA" DE BAGUA  
 1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al poblador de ámbitos indígenas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Ésta formulado con lenguaje apropiado																			X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
Organización	Existe una organización lógica																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

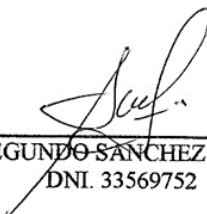
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena **c) Muy buena**

#### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.5 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

  
 DR. SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ  
 DNI. 33569752



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL SERVIDOR PÚBLICO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : SANCHEZ VILCHEZ, SEGUNDO  
 1.2. Institución donde labora : IESPP "CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA" DE BAGUA  
 1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al servidor público

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
Organización	Existe una organización lógica																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

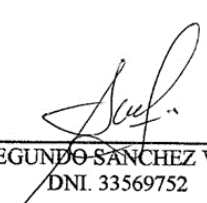
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena **c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.5 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

  
 DR. SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ  
 DNI. 33569752



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS POR ÁREA

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : SANCHEZ VILCHEZ, SEGUNDO  
 1.2. Institución donde labora : IESPP "CESAR ABRAHAM VALLEJO MENDOZA" DE BAGUA  
 1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista a directivos por área

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
Organización	Existe una organización lógica																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

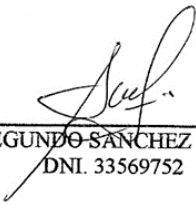
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena **c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 99.5 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

  
 DR. SEGUNDO SANCHEZ VILCHEZ  
 DNI. 33569752



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL POBLADOR DE ÁMBITOS INDÍGENAS

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : CABANILLAS CABANILLAS, SEGUNDO AGAPITO

1.2. Institución donde labora : IEIPSM "AMAZONAS" EL MUYO – ARAMANGO – BAGUA.

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al poblador de ámbitos indígenas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
Organización	Existe una organización lógica																					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

**c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

DR. SEGUNDO AGAPITO CABANILLAS CABANILLAS  
DNI. 33586487



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL SERVIDOR PÚBLICO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : CABANILLAS CABANILLAS, SEGUNDO AGAPITO

1.2. Institución donde labora : IEIPSM "AMAZONAS" EL MUYO – ARAMANGO – BAGUA.

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al servidor público

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
Organización	Existe una organización lógica																					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

**c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

DR. SEGUNDO AGAPITO CABANILLAS CABANILLAS  
DNI. 33586487





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS POR ÁREA

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : CABANILLAS CABANILLAS, SEGUNDO AGAPITO

1.2. Institución donde labora : IEIPSM "AMAZONAS" EL MUYO – ARAMANGO – BAGUA.

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista a directivos por área

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
Organización	Existe una organización lógica																					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular b) Buena **c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 09 de abril del 2021

DR. SEGUNDO AGAPITO CABANILLAS CABANILLAS  
DNI. 33586487



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL POBLADOR DE ÁMBITOS INDÍGENAS

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : NANCY SALDAÑA MEDOZA

1.2. Institución donde labora : ESPECIALISTA EN LA UGEL 301 - BAGUA

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al poblador de ámbitos indígenas

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
Organización	Existe una organización lógica																					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

**c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 08 de abril del 2021

DRA. NANCY SALDANA MENDOZA  
DNI. 33591439



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA AL SERVIDOR PÚBLICO

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : NANCY SALDAÑA MENDOZA

1.2. Institución donde labora : ESPECIALISTA EN LA UGEL 301 - BAGUA

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista al servidor público

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
Organización	Existe una organización lógica																				X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																				X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																				X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

**c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 08 de abril del 2021

DRA. NANCY SALDAÑA MENDOZA  
DNI. 33591439



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DE LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS POR ÁREA

### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto : NANCY SALDAÑA MENDOZA

1.2. Institución donde labora : ESPECIALISTA EN LA UGEL 301 - BAGUA

1.3. Título de la investigación: Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar la Lengua Originaria de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista a directivos por área

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables																					X
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
Organización	Existe una organización lógica																					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					X
Intencionalidad	Adecuado para valorar las políticas públicas interculturales																					X
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					X
Coherencia	Entre categorías y sub categorías																					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación																					X
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

**c) Muy buena**

### Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Sugiero que el lenguaje utilizado en la elaboración del instrumento debe estar en función a la lengua originaria del ámbito de mayor predominio de los hermanos indígenas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 puntos

Lugar y fecha: Bagua, 08 de abril del 2021

DRA. NANCY SALDAÑA MENDOZA  
DNI. 33591439

Anexo 05: Álbum de capturas fotográficas durante el estudio



**Foto 1:** Surcando el Rio Santiago – Condorcanqui – Amazonas, a bordo de una chalupa que brida servicio de Santa María de Nieva – Galilea y viceversa; para realizar la reunión de acopio con usuario y servidores públicos en entidades del Estado



**Foto 2:** Servidores públicos del Distrito El Cenepa – Condorcanqui – Amazonas.



**Foto 3:** Entrevistando a pobladores indígenas del Distrito de Río Tambo (Pto. Prado) – Satipo – Junin.



**Foto 4:** Servidores públicos del Distrito de Livitaca – Chumbivilcas – Cuzco, respondiendo la encuesta, en el salón de reuniones de la Municipalidad Distrital de Livitaca.





**Foto 5:** Servidor público del Distrito de Huyrapata – Azangaro – Puno, respondiendo la encuesta, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huayrapata.



**Foto 6:** Funcionario público del Distrito de Huaquira – Cotabamba – Apurímac.