

# DIÁLOGO INTERCULTURAL

PAUTAS PARA UN MEJOR DIÁLOGO EN  
CONTEXTOS DE DIVERSIDAD CULTURAL.





PERÚ

Ministerio de Cultura



# DIÁLOGO INTERCULTURAL

PAUTAS PARA UN MEJOR DIÁLOGO EN  
CONTEXTOS DE DIVERSIDAD CULTURAL.



PERÚ

Ministerio de Cultura

*Diana Alvarez-Calderón Gallo*

Ministra de Cultura

*Patricia Balbuena Palacios*

Viceministra de Interculturalidad

*Rocío Muñoz Flores*

Directora General de Ciudadanía Intercultural

*Gabriela Perona Zevallos*

Directora de la Dirección de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación racial

*Díálogo Intercultural. Pautas para un mejor diálogo  
en contextos de diversidad intercultural.*

Ministerio de Cultura

Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima

Teléfono: 618 9393

[www.cultura.gob.pe](http://www.cultura.gob.pe)

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos:

Diseño y Diagramación: Oficina de Comunicación e Imagen  
Institucional del Ministerio de Cultura

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°

ISBN:

Impresión: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Tiraje: 2,000 ejemplares

# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>1. ¿QUÉ ES EL DIÁLOGO INTERCULTURAL?</b>	<b>11</b>
1.1 Cultura y Comunicación	11
1.2 ¿Qué espacios de Diálogo Intercultural se pueden generar?	12
1.3 ¿A quién van dirigidas estas pautas para el Diálogo Intercultural?	12
1.4 ¿Cómo saber si nos encontramos ante un escenario de Diálogo Intercultural?	13
<b>2. PAUTAS PARA EL DIÁLOGO INTERCULTURAL INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>14</b>
2.1 Conocer con quién se van a relacionar ¿Quién es nuestro interlocutor?	14
2.2 Desarrollar capacidades y competencias dentro de la institución	16
2.3 Promover comunicación con pertinencia cultural	18
2.4 Asumir responsabilidad sobre los resultados del diálogo	20
<b>3. PAUTAS PARA LA GENERACIÓN DE UN DIÁLOGO INTERCULTURAL-INTERPERSONAL</b>	<b>21</b>
3.1 Consideraciones previas al Diálogo Intercultural	21
3.2 Consideraciones previas al diálogo	22
3.3 Consideraciones durante el Diálogo Intercultural	25
3.4 Consideraciones al finalizar el Diálogo Intercultural	28
<b>4. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA EL DIÁLOGO INTERCULTURAL</b>	<b>31</b>
<b>5. BENEFICIOS DEL EMPLEO DEL DIÁLOGO INTERCULTURAL PARA EL ESTADO</b>	<b>34</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS</b>	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS Y VÍNCULOS PARA MAYOR INFORMACIÓN</b>	<b>41</b>



# Resolución Ministerial

Nº 143-2015-MC

Lima, 23 ABR. 2015

Visto, el Informe Nº 036-2015-DGCI-VMI/MC de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural, y el Memorando Nº 128-2015-VMI/MC del Viceministerio de Interculturalidad;

## CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú, garantiza que toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural. El Estado reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación;

Que, mediante Ley Nº 29565 se crea el Ministerio de Cultura, como organismo del Poder Ejecutivo con personería jurídica de derecho público y con autonomía administrativa y económica, constituyendo pliego presupuestal del Estado;

Que, el literal b) del inciso 1 del artículo 8 de la citada Ley, establece que una función de este Sector compartida con los gobiernos locales es dictar lineamientos técnicos para el diseño, ejecución y evaluación de los programas de desarrollo de la cultura en concordancia con la política nacional, con el reconocimiento y respeto a la diversidad cultural y para el desarrollo integral de los pueblos andinos, amazónicos y afroperuano;

Que, mediante Decreto Supremo Nº 005-2013-MC, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura, el cual regula en el numeral 31 del artículo 3, que es una de las funciones del Ministerio de Cultura fomentar la afirmación de la identidad nacional y promover el desarrollo cultural a través del diálogo intercultural y el reconocimiento de la diversidad cultural entre los peruanos;

Que, asimismo, el artículo 85 del citado Reglamento, señala que la Dirección General de Ciudadanía Intercultural tiene entre sus funciones diseñar, proponer, implementar, coordinar y supervisar los programas y proyectos que contribuyan al logro de las políticas en materia de interculturalidad, pueblos indígenas y población afroperuana, promoción de la diversidad cultural y lucha contra la discriminación étnica y racial en coordinación con entidades públicas y privadas, y en el marco de sus competencias;

Que, en virtud a lo señalado en el párrafo precedente, la Dirección General de Ciudadanía Intercultural del Viceministerio de Interculturalidad, a través del Informe Nº 036-2015-DGCI-VMI/MC, propone la aprobación del documento denominado: "Diálogo Intercultural: Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural", a fin de contribuir a contar con entidades públicas que brinden servicios públicos tomando en cuenta las particularidades culturales, sociales,



económicas y geográficas de las diversas culturales y poblaciones para las que trabajan, permitiendo entablar diálogos basados en el respeto y la equidad en contextos de diversidad cultural;

Que, en atención a lo antes expuesto, corresponde aprobar el documento denominado: "*Diálogo Intercultural: Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural*";

Con el visado de la Directora General de la Dirección General de Ciudadanía Intercultural y la Directora General de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; el Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el documento denominado: "*Diálogo Intercultural: Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural*", que tiene como objeto contribuir a contar con entidades públicas que brinden servicios públicos tomando en cuenta las particularidades culturales, sociales, económicas y geográficas de las diversas culturas y poblaciones para las que trabajan, permitiendo entablar diálogos basados en el respeto y la equidad en contextos de diversidad cultural.

**Artículo 2°.-** La presente Resolución Ministerial será publicada en el Diario Oficial El Peruano. Asimismo, la Resolución y el documento denominado: "*Diálogo Intercultural: Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad cultural*" serán publicados en el Portal Institucional del Ministerio de Cultura ([www.cultura.gob.pe](http://www.cultura.gob.pe)), el mismo día de la publicación de la presente Resolución.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

  
DIANA ALVAREZ-CALDERÓN  
Ministra de Cultura





## PRESENTACIÓN

Nuestro país tiene el privilegio de albergar diversas culturas<sup>1</sup>, producto de una serie de procesos socio-históricos ocurridos desde tiempos pre-colombinos hasta la república (Ministerio de Cultura, 2014a). Esta diversidad cultural es reconocida por el Estado en su Constitución Política<sup>2</sup>, así como en diferentes normas y compromisos suscritos en los cuales se reconoce el derecho a la identidad cultural, a la igualdad y a la no discriminación<sup>3</sup>.

Dada la pluralidad cultural de nuestro país, el Estado requiere desarrollar una gestión pública intercultural. Esto va en consonancia con los objetivos de la Reforma y Modernización del Estado, que busca la construcción de un Estado democrático y al servicio de la población<sup>4</sup>, que permita generar confianza hacia las instituciones y una mejor respuesta a las necesidades de los ciudadanos. Esto solo se puede lograr tomando en cuenta sus diferencias culturales y particularidades. Diversos estudios demuestran que la falta de pertinencia cultural en los servicios públicos limita el ejercicio de derechos en la ciudadanía (Benavides & Valdivia, 2004; Castro & Yamada, 2010; Montero & Yamada, 2011), especialmente en poblaciones históricamente excluidas como las afroperuanas o las indígenas.

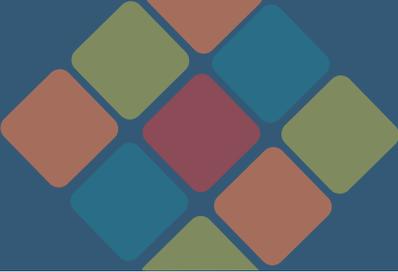
Por tanto, el Estado está en la obligación de reconocer la diversidad de las ciudadanas y los ciudadanos y hacerlos partícipes de los procesos democráticos desde el respeto a las prácticas, creencias y concepciones de bienestar y desarrollo de cada uno de los grupos étnico-culturales. Para lograr este fin, es indispensable que el Estado incorpore el enfoque intercultural en su accionar, lo que implica la generación de

- 
1. Sobre pueblos originarios o indígenas se tiene registro de 54 pueblos (Ministerio de Cultura, 2015) y 47 lenguas. (Ministerio de Educación, 2013). Además, alrededor del 3% de la población peruana es afro-descendiente.
  2. La Constitución Política del Perú, artículo N°2, incisos 2 y 19.
  3. Revisar compendio normativo de la Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural (Ministerio de Cultura, 2014b).
  4. Ley Marco de Modernización del Estado - Ley N°27658 (2002), artículo 1.

mecanismos e instrumentos que permitan a las entidades públicas: a) reconocer las diferencias culturales de nuestra ciudadanía, b) reducir espacios de exclusión, y c) garantizar relaciones de equidad y reciprocidad entre los diferentes grupos étnico culturales.

Para enfrentar este reto es importante, entre otros factores, asumir que existe una *“desconfianza estructural construida a lo largo de la historia de nuestro país donde el centralismo, la exclusión y la inequidad han sido (y lo siguen siendo a pesar de marchas y retrocesos) la característica fundamental de la relación entre la costa y la sierra, entre la ciudad y el campo, entre instituciones de gestión privada y gestión pública”* (RIDEI p.304). Esta desconfianza y fragmentación, y las condiciones que la refuerzan todavía a diario, exigen de los servidores y funcionarios públicos un sostenido esfuerzo, consciente y razonado, para desarrollar interacciones eficaces con las personas e instituciones de todas las culturas.

La gestión pública y la gestión del servicio civil en nuestro país comprenden entonces un enorme reto intercultural. Este documento *Diálogo Intercultural* brinda pautas para que las entidades públicas y sus servidores puedan entablar diálogos basados en el respeto y la equidad en contextos de diversidad cultural. El Ministerio de Cultura, a través del Viceministerio de Interculturalidad, reafirma su compromiso por la construcción de un Estado democrático donde todos y todas se sientan representados, tengan las mismas oportunidades de desarrollo y puedan participar de la vida social, política y económica del país sin discriminación.



## 1. ¿QUÉ ES EL DIÁLOGO INTERCULTURAL?

El *Diálogo Intercultural* es un proceso de comunicación e intercambio que puede traducirse en la interacción entre dos o más individuos y/o grupos que provienen de diferentes orígenes o culturas, donde cada uno de ellos manifiesta sus ideas, opiniones, brinda información y/o busca establecer acuerdos o aceptación de divergencias en un ambiente de respeto y reconocimiento de las diferencias culturales, a través de relaciones de simétricas y de reciprocidad.

Se trata de un proceso que abarca el intercambio abierto y respetuoso de opiniones entre personas y grupos con diferentes tradiciones y orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos, en un espíritu de entendimiento y respeto mutuos.

### 1.1 CULTURA Y COMUNICACIÓN

Cada grupo étnico-cultural tiene formas diversas de pensar, sentir y hacer, lo que incluye sus propias formas de concebir lo que es bueno o malo, lo que conduce su bienestar o sus formas de comunicarse y expresarse. Si no tomamos en cuenta la cultura de nuestro interlocutor, cuando queramos comunicarnos con este, es muy probable que no logremos el objetivo de la comunicación, generándose un *diálogo de sordos que, en muchos casos, resulta en intolerancia*.

El proceso de diálogo intercultural nos invita a mirar a los sujetos no solo como emisores y receptores, sino como portadores de un bagaje cultural que será determinante para los objetivos de la comunicación. Por ello el diálogo intercultural

solo puede establecerse si ambos sujetos se reconocen entre sí como interlocutores válidos.

Por ejemplo, para un servidor público, la enunciación de un término técnico puede tener un significado preciso, pero para una persona de una cultura distinta aquella palabra puede tener otros significados o connotaciones. Debemos tener en cuenta que por más que nos esforcemos y empleemos el mismo lenguaje, si no se adapta al uso cotidiano de la localidad, comunicará muy poco.

## 1.2 ¿QUÉ ESPACIOS DE DIÁLOGO INTERCULTURAL SE PUEDEN GENERAR?

En este documento estamos considerando dos tipos de situación:

### » **Relación a nivel interinstitucional**

Cuando una entidad pública tiene que relacionarse como tal, a través de un representante o varios representantes con una institución u organización de un grupo étnico-cultural, como el jefe de una comunidad, un Apu, el presidente de una asociación indígena o afroperuana.

### » **Relación interpersonal**

Cuando un servidor o funcionario público debe relacionarse con otro ciudadano o ciudadana de modo no protocolar, o durante el ejercicio de su función o prestación de un servicio.

## 1.3 ¿A QUIÉN VAN DIRIGIDAS ESTAS PAUTAS PARA EL DIÁLOGO INTERCULTURAL?

- » **Entidades públicas** que desarrollan políticas, programas, operan y brindan servicios en un contexto de diversidad cultural.
- » **Servidores públicos**, que en sus centros de trabajo, en la atención ciudadana y cuando brindan prestaciones de los servicios se relacionan con ciudadanos de diferentes culturas.

## 1.4 ¿CÓMO SABER SI NOS ENCONTRAMOS ANTE UN ESCENARIO DE DIÁLOGO INTERCULTURAL?

Algunas características nos permiten identificar espacios o situaciones que requieren aplicar estas herramientas:

» **Cuando las personas que forman parte del diálogo son diversas culturalmente**

Es decir, cuando identificamos que las personas que dialogan tienen diferentes orígenes, formas de entender el mundo o conservan su cultura o tradiciones propias. Un ejemplo de ello puede ser cuando como Estado interactuamos con ciudadanos y ciudadanas indígenas, afroperuanas, comunidades campesinas, personas de otros países, etc.

» **Cuando se requiere conocer, informar, tomar decisiones o establecer acuerdos con grupos culturalmente diversos**

La labor pública nos coloca frente a espacios de concertación, planificación, negociación o participación. Los procesos de información y toma de decisiones deben reconocer un público diverso culturalmente, con diferentes necesidades y concepciones del desarrollo.

» **Cuando como servidores públicos prestamos servicios o atención ciudadana en escenarios de diversidad cultural**

Se genera diálogo intercultural de manera constante a través de los diferentes canales de atención ciudadana, ya sea de manera presencial o telefónica; ya que se debe atender a ciudadanos y ciudadanas con diferentes lenguas y diferentes prácticas culturales de comunicación, para lo cual es fundamental adaptar los servicios a las particularidades culturales de los usuarios que se atienden.



## 2. PAUTAS PARA EL DIÁLOGO INTERCULTURAL INTERINSTITUCIONAL

Es importante que las Instituciones generen ciertas capacidades de Diálogo Intercultural, que les permitan mantener un proceso de comunicación **sostenible** con los diferentes grupos étnico-culturales a los cuales brinda servicios. Para ello recomendamos lo siguiente:

### 2.1 CONOCER CON QUIÉN SE VAN A RELACIONAR ¿QUIÉN ES NUESTRO INTERLOCUTOR?

En las zonas donde funciona o se piensa intervenir con un servicio, programa o proyecto es fundamental que la entidad haya identificado a los diferentes grupos étnico-culturales que están presentes y con los cuáles deberá coordinar previamente, dialogar y trabajar con sus comunidades u organizaciones indígenas representativas. Esto le permitirá conocer su cultura y contexto socio cultural. Para ello, se recomienda realizar los siguientes diagnósticos:

» **Mapeo de Grupos étnico-culturales<sup>5</sup>**

Se identifica en la zona de intervención la ubicación de los grupos étnicos que están presentes en ella. Puede para ello recurrirse a diversas fuentes del Estado<sup>6</sup>.

---

5. Para contar con herramientas de trabajo revise el documento *Guía de Servicios Públicos*, ya citado.

6. Se puede consultar la base de pueblos indígenas u originarios del VMI (<http://bdpi.cultura.gob.pe/>), así como los mapas etnolingüístico y de población afroperuana en la Guía de Servicios Públicos ya citada.

## » **Conocimiento del contexto socio cultural**

Es importante conocer cómo son las relaciones sociales en una localidad. Por ello, antes de iniciar cualquier proceso de comunicación institucional debemos conocer:

- Sus concepciones de bienestar.
- El desarrollo de la economía del lugar.
- Sus instituciones tradicionales.
- La historia de la población y de la localidad o ámbito geográfico.
- Las dinámicas y estructuras socio-culturales locales.
- Sus formas de expresión y lengua predominante.
- Las experiencias previas del pueblo o la comunidad con el sector o con el Estado en general.
- Sus formas de comunicación cotidiana y sus medios de información.
- En relación a la problemática sobre la cual el servicio va actuar, es necesario conocer cuáles son las experiencias previas de la población y sus expectativas.

Si una institución va a realizar un trabajo de campo para acopiar esta información debe tomar en cuenta las recomendaciones que en este documento realizamos en el acápite dedicado a las recomendaciones específicas para intercambios interpersonales.

## 2.2 DESARROLLAR CAPACIDADES Y COMPETENCIAS DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

Se recomienda tomar en cuenta lo siguiente:

- » Todo el personal de los servicios debe estar sensibilizado en los temas de diversidad cultural y no discriminación; y capacitado en el enfoque intercultural.
- » Se debe promover el desarrollo de competencias interculturales que les permitan brindar una atención pertinente culturalmente y de calidad.
- » Se debe conocer la diversidad y las competencias interculturales de los servidores de la entidad. Conocer si hablan idiomas originarios, conocen sobre los pueblos del país, entre otros.
- » Incorporar la figura de intérpretes, traductores y mediadores interculturales para facilitar la prestación de servicios e incorporar el enfoque intercultural en la entidad pública.
- » Conocer las herramientas de gestión y marco normativo existentes, y las orientaciones establecidas por el Ministerio de Cultura para la transversalización del enfoque intercultural en el Estado<sup>7</sup>.

Muchas instituciones del Estado vienen adaptando sus prácticas institucionales para brindar servicios con pertinencia y mejorar las relaciones con la ciudadanía. Para ello se han desarrollado adaptaciones que favorecen el Diálogo Intercultural. Ejemplo de ello son el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y el Poder Judicial.

---

7. Para este fin, se recomiendan los siguientes documentos: “Orientaciones para la Implementación de Políticas Públicas para la Población Afroperuana”(Resolución Ministerial 339-2014-MC); “Orientaciones para el fomento y la protección de la diversidad cultural”. (Resolución Viceministerial N° 001-2015-VMI/MC); “Guía de lineamientos para la prestación de servicios y de atención a la ciudadanía con pertinencia cultural” (Resolución Viceministerial N° 016-2014-VMI-MC).

### **CASO 1:**

RENIEC implementó en el distrito de Tupe, en la provincia de Yauyos (Lima), el primer registro civil bilingüe del país en lenguas castellano y jaqaru. Los documentos en los que se implementó esta medida son: actas registrales, solicitudes y declaraciones juradas. De esta manera, los documentos redactados en esta lengua indígena tendrán el mismo valor legal que un documento en castellano.

Esta iniciativa tiene como objetivo revitalizar la lengua jaqaru, la misma que, según el Ministerio de Educación, se encuentra en serio peligro de desaparecer.

Asimismo, la RENIEC está trabajando en la adopción de procedimientos administrativos en lenguas originarias que cuenten con alfabeto aprobado vigente, por lo que se ha publicado un listado de nombres en quechua y otro en awajún, los mismos que sirven a los registradores civiles para que puedan escribir correctamente los nombres de origen quechua o awajún al momento de registrarlos.

### **CASO 2:**

El 86,2% de la población de la provincia Víctor Fajardo de la región Ayacucho es quechua hablante, según el censo 2007 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Frente a ello, el Poder Judicial a través de la Corte Superior de Ayacucho creó por primera vez en el distrito judicial el Juzgado Intercultural de Paz Letrado de la provincia de Víctor Fajardo, el cual impartirá el servicio de justicia en quechua.

La adecuación de este servicio público al contexto cultural de la provincia tiene como objetivo fomentar la celeridad de los procesos judiciales, así como revalorar la lengua materna en la administración de justicia.

## 2.3 PROMOVER COMUNICACIÓN CON PERTINENCIA CULTURAL

A fin de establecer una comunicación horizontal y democrática, deberán tenerse en cuenta las visiones y particularidades culturales y contextuales de los interlocutores. Para ello:

- » Adaptar todos los recursos comunicacionales, como videos, afiches, spots de radio, cartillas u otros a la vida cotidiana, lenguaje coloquial, y cuando sea pertinente, a la lengua del grupo étnico-cultural.
- » Vigilar que los recursos comunicacionales estén libres de estereotipos y prejuicios sobre los orígenes étnico culturales de las personas.
- » Utilizar redes de comunicación con pertinencia cultural, para lo cual deberá considerar que las distintas comunidades o colectivos poseen diversos canales y formas de comunicación que no necesariamente son las vías oficiales o formales.
- » Identificar interlocutores válidos para mantener una comunicación fluida entre la entidad y la población.
- » Constituir redes de comunicación, recurriendo a formas alternativas de interconexión, que harán sostenible en el tiempo el proceso iniciado y fortalecerán la institucionalización del diálogo.
- » Elaborar ***una agenda consensuada***, con todos los actores o colectivos que intervienen dentro del proceso de diálogo, para que la ciudadanía conozca lo que el servicio, programa o proyecto planea realizar. La agenda debe facilitar la cooperación de los ciudadanos en su implementación y mejora de las acciones, así como promover que la ciudadanía proponga acciones de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

### **CASO 3:**

El proyecto Wawared Rural cumplió con el objetivo de mejorar la salud materna en 4 establecimientos de salud de la Red Huamanga de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, mediante la implementación de Historias Clínicas Electrónicas para la atención prenatal, a través de un sistema de envío de SMS a madres gestantes con información importante en quechua y otra en castellano.

Cabe señalar, que los mensajes que se enviaban a las madres gestantes fueron validados previamente en la localidad, tomando en cuenta de esta manera el contexto sociocultural, brindando así un mejor servicio de salud, y con pertinencia cultural. La adaptación del servicio a la lengua de la localidad ha permitido mantener una comunicación fluida y efectiva con el público beneficiario del proyecto.

\* Una IVR es una central telefónica automatizada que en este caso brindaba información relevante acerca del proceso de embarazo a las madres gestantes.

### **CASO 4:**

En el Centro de Salud de Acias Churcampa, Huancavelica, la cobertura de partos estaba por debajo del 30% de las mujeres gestantes de la zona y al año morían 7 madres gestantes y, entre 15 y 20 recién nacidos. La estrategia de atención a esta problemática fue adaptar el servicio incorporando el diálogo intercultural como eje de la intervención.

En primer lugar se realizaron diálogos con la comunidad para entender sus ideas frente al problema. Es por eso que, en una primera etapa, se buscó conocer cuáles eran las percepciones y necesidades de las madres gestantes teniendo como uno de los ejes de análisis el factor cultural. Logrando así identificar que la posición para dar a luz en sus casas con las parteras era de forma vertical, siendo esta una práctica totalmente distinta a la que se daba en el centro de salud local.

Frente a ello, se capacitó a los servidores públicos para mejorar el trato brindado a las mujeres gestantes, y se realizaron cambios en la infraestructura para adecuar el método de alumbramiento descrito anteriormente. Además, esta experiencia, logro que el Ministerio de Salud implemente una norma técnica de atención de parto con adecuación intercultural en el 2006.

Luego de adecuar su servicio de atención a las madres gestantes se logró reducir a cero la mortalidad materna y perinatal en la jurisdicción del centro de salud.

## **2.4 ASUMIR RESPONSABILIDAD SOBRE LOS RESULTADOS DEL DIÁLOGO**

No basta con tener reuniones puntuales, si no desarrollar consecuentemente una serie de actividades y acciones donde el servicio, programa o proyecto demuestre su compromiso ante los acuerdos alcanzados con la ciudadanía, de manera que se genere confianza en estas relaciones. De esta forma, también se previene futuros conflictos sociales, ya que se cumple y se hace seguimiento de los acuerdos.

Por ello, generar un proceso de diálogo intercultural va más allá de concretar una reunión. Los resultados del conceso deben operativizarse y llevarse a cabo de acuerdo a lo acordado, buscando siempre la retroalimentación, validación y legitimidad de las poblaciones.



### **3. PAUTAS PARA LA GENERACIÓN DE UN DIÁLOGO INTERCULTURAL INTERPERSONAL**

El nivel de diálogo más frecuente y más elemental es el que se da a nivel interpersonal, que involucra la comunicación directa entre dos personas. Este diálogo se presenta en los centros de atención de los servicios, en forma presencial o telefónica, en las prestaciones que da el Estado a través de los programas sociales, en las mesas de concertación, los presupuestos participativos, los talleres, etc. Es importante respetar los tres momentos fundamentales del diálogo intercultural.

#### **3.1 CONSIDERACIONES PREVIAS AL DIÁLOGO INTERCULTURAL**

Recordemos: las culturas no son entidades estáticas ni herméticas. Las culturas están en procesos constantes de cambio, los cuales están muchas veces influenciados por interacción con otras culturas, bajo la modalidad de préstamos, intercambios o imposiciones culturales. Este carácter poroso y cambiante de las culturas son características importantes a tomar en cuenta para reivindicar la posibilidad de encontrar acuerdos, consensos y puntos en común en contextos de diálogo intercultural.

### 3.2 CONSIDERACIONES PREVIAS AL DIÁLOGO

- » **Informarse previamente** acerca de Nociones en Derechos Colectivos (Convenio 169 – OIT), interculturalidad y Diversidad Cultural<sup>8</sup>.
- » **Desarrollar competencias interculturales.** Las competencias interculturales son una serie de actitudes, habilidades y conocimientos que le permiten a una persona acercarse con interés y respeto a cosmovisiones distintas a la propia, y poder comunicarse y comportarse adecuadamente en escenarios de diversidad cultural. Usualmente esta competencia requiere de un entrenamiento o capacitación específica. Sin embargo, estas herramientas están diseñadas para darle pautas básicas de comportamiento a cualquier servidor público o funcionario que va entrar en interacción con grupos culturalmente distintos. Algunas de estas actitudes son las siguientes:
  - » Es importante que la persona sea respetuosa y reconozca la diversidad cultural del país como una riqueza
  - » Sea tolerante, con apertura a lo nuevo y flexible para entender los cambios culturales
  - » Tenga confianza en sí mismo, basada en su buena preparación para la interacción social
  - » Sea sincero y receptivo.
  - » Use el sentido del humor como recurso para generar empatía y, sobre todo, como la capacidad de tomar distancia frente a los propios usos y costumbres.
- » **Conozca con quién se va a relacionar:** Antes de iniciar cualquier contacto con un grupo cultural, es importante conocer el nombre de la comunidad o etnia, quienes son sus representantes, en qué parte del país está ubicado, cuántos pobladores y cuántas comunidades o anexos tiene, y cuál es su historia, cuáles fueron sus hitos más importantes.

---

8. Al final de este documento, encontrará Ud. un listado de publicaciones y vínculos que le servirán como referencia.

- » **Conozca su actitud y experiencias ante el Estado:** Como funcionario público, Ud. es parte del Estado, y para los diversos grupos culturales del país lo representa en su totalidad, más allá de que su entidad no vea temas que la comunidad le pregunte o reclame. Por ello, es importante que conozca previamente la actitud de la comunidad hacia el Estado; para ello, es importante que revise cómo ha sido la relación del Estado y las organizaciones indígenas, comunidades nativas y campesinas, o de la sociedad civil existente en la comunidad. Asimismo, revise también las principales demandas que tienen en la región o localidad de intervención y compromisos anteriores por parte de entidades del Estado que puedan estar pendientes. Recuerde que siempre hay “pasivos” que pesarán en el modo en que será la nueva relación emprendida.
- » **Conozca las características, las relaciones sociales y de poder, así como la vida cotidiana de la población o comunidad:** Conocer el día a día de la comunidad le permitirá adaptarse y entender su cultura. Por ello es importante que sepa las formas de transporte y comunicación que usa la comunidad, el calendario local de sus actividades, las temporadas de verano e invierno, así como de inundaciones o friajes, asimismo conocer las fechas de sus y fiestas, sus horarios laborales y sus actividades productivas, etc. También es importante conocer cómo está organizada la red de parentescos y compadrazgos, las relaciones de género existentes, de propiedades y de poderes dentro de las localidades, así como los conflictos entre familias, parcialidades y anexos. En lugares donde conviven personas de diferentes pueblos es importante conocer las relaciones existentes entre éstos, históricamente y en la actualidad. Igualmente hay que considerar las relaciones existentes en una misma comunidad ya que hoy en día existen también discrepancias intergeneracionales.
- » **Adapte los contenidos comunicacionales y su lenguaje a la vida cotidiana de la población:** Algunas frases o palabras que pueden serle totalmente comprensibles o de lo más comunes, para otros grupos culturales no necesariamente lo serán. Por ello, es importante adaptar las palabras, conceptos técnicos y frases que más utilice a los contextos de intervención, a un

lenguaje sencillo, claro, y que tome en cuenta la vida cotidiana de la población, así como sus frases o palabras frecuentes. Por ejemplo, el concepto de etapas de un proceso puede ser mejor entendido enunciándolo como “pasos”, o el de agenda como “ruta”.

- » **Prepare y coordine las actividades que va a realizar:** Coordine y solicite permiso a la comunidad y de ser el caso, a la organización indígena representativa, previamente a su llegada y al desarrollo de las actividades que va a realizar. Para esto es importante delinear previamente de modo claro y esquemático la ruta que va a seguir para llevar a cabo sus actividades con la población, de esta manera podrá exponerla. Por último, prepare su discurso y contenidos de sus mensajes, para que pueda sentir seguridad al transmitir la información ante la población. Recuerde que en muchas oportunidades necesitará del apoyo de un intérprete de lengua indígena para hacer efectiva la comunicación<sup>9</sup>, si ya tiene los mensajes preparados, este intérprete también podrá trabajar con ellos y familiarizarse con el contenido, lo que mejorará su performance.
- » **En el caso de que usted llegue a una localidad cuando ya el servicio o programa se viene implementando desde tiempo atrás,** se sugiere: a) Realizar reuniones con el equipo que viene prestando un servicio a usuarios provenientes de pueblos indígenas y conocer el nivel de avance en la intervención y los problemas existentes; b) Reunirse con representantes de organizaciones indígenas representativas y con jefes de comunidades para conocer su opinión en la implementación del servicio y conocer su opinión al respecto; c) Desarrollar una reunión con organizaciones representativas y jefes de comunidades, así como con el equipo del programa o servicio prestado; de esta forma aclarar dudas, visibilizar las mejoras que se estarían dando asegurando una comunicación fluida con los usuarios del servicio.

---

9. La Dirección de Lenguas Indígenas del Ministerio de Cultura cuenta con un registro de intérpretes y traductores capacitados que Ud. puede consultar.

### 3.3 CONSIDERACIONES DURANTE EL DIÁLOGO INTERCULTURAL

Luego de considerar estos elementos previos a su aproximación a un grupo étnico-cultural distinto al suyo, tome en cuenta las siguientes pautas para que el diálogo se dé en un clima de respeto y reconocimiento positivo de la diversidad.

- » **Preséntese ante las autoridades de la comunidad:** A su llegada a la comunidad, es importante que se acerque donde las autoridades. Salúdelas de manera protocolar y con mucho respeto. En su presentación debe exponer a las autoridades quién es, en nombre de qué entidad viene, cuántos días va a acompañarlos y qué va a hacer.
- » **Sea protocolar y respetuoso en el saludo a los ciudadanos y ciudadanas de la comunidad:** Cuando se dirija a los pobladores de la comunidad o centro poblado, salúdelos de manera protocolar; es decir, siendo formal, sin tutear, manteniendo su distancia y de manera amable. Este primer contacto es importante para el desarrollo de sus actividades. Tenga disposición para participar de ceremonias de permiso o pago que son frecuentes en algunas de nuestras culturas (challaje, pago a la tierra, etc.) o al momento de recibir alimentos propios de la localidad (majaz, charqui, armadillo, mono, venado, lagarto, motelo, pescado, suri, o bebidas como el masato), así como de participar en las mingas, fiestas ceremoniales. De esta manera, se fortalecerán las relaciones de confianza, insumo fundamental para el desarrollo del diálogo.
- » **Comuníquese de manera asertiva:** Cuando se comunique con la población, hable con un tono de voz claro, nítido y bien vocalizado. Su manera de hablar no puede ser dubitativa porque si no, no le tomarán en cuenta; por eso los tres elementos anteriores son importantes, dentro de los límites de una comunicación asertiva que no agreda ni busque someter.
- » **Tenga un trato respetuoso:** Valore la diversidad cultural y las prácticas de la comunidad o población (uso de su lengua, variaciones locales del castellano, prácticas de comunicación no verbal, etc.). No se sienta superior a estos, ni los trate como niños

o personas especiales. Tampoco haga muecas o expresiones de rechazo hacia las actividades de su vida cotidiana, transporte, comida, tradiciones, festividades, etc.

- » **Explique de dónde es y por qué visita su comunidad:** Es importante que la población le conozca, y una buena forma es presentándose y exponiéndoles quién es, de dónde viene, qué entidad le envía, que hace la entidad, en qué área de la entidad se encuentra Ud. ubicado y cuáles son sus funciones y labores. Como ya habíamos mencionado, usted representa al Estado, y pueda que existan reclamos y explicaciones sobre temas que usted no necesariamente ve.
- » **Ante reclamos sobre otros servicios que no tienen que ver con su trabajo,** o reclamos por incumplimiento de compromisos pasados por alguna entidad distinta a la que uno represente, lo recomendable sería tomar nota de estos temas, tomar el nombre y números de contacto de las personas que señalan estos problemas y posteriormente darles datos de contacto de la institución a la cual pueden dirigirse por los canales regulares a través de alguna sede cercana.
- » **Comunique a todos su hoja de ruta en la comunidad:** Construya con la comunidad u organización representativa indígena, de forma participativa, una agenda y explique claramente los objetivos y metas que persigue su labor, lo que va a hacer cada participante, detallando las diferentes etapas, pasos y actividades que se van a desarrollar para poder alcanzarlos. Asimismo, consensue las reglas de juego y los derechos que tienen las personas para participar e intervenir. Recuerde ser receptivo a las demandas de la población y a las críticas que se pueden propiciar sobre la relación del Estado con determinada comunidad.
- » **Coordine con el intérprete o traductor sus acciones:** Revise con el traductor, interprete o mediador intercultural la agenda de intervención, asignando roles y explicando cada una de las actividades para identificar en qué momento va a ser crítica su intervención en términos de realizar una traducción o ajustar cierto contenido a la cultura local.

- » **Tenga apertura hacia lo nuevo y hacia los cambios:** Cuando entre en contacto con una nueva cultura, muchas cosas le parecerán nuevas y otras a las que está habituado tal vez tengan otro sentido o valor. Por ello, es muy importante que usted esté dispuesto a comprender y aceptar cosas nuevas del entorno sin sobresaltos y tenga una actitud positiva ante estas; que sea flexible para aceptar cambios y que uno también se adapte a las prácticas o significados distintos sobre las cosas que para usted parecían fundamentales o inalterables. Es importante que usted mantenga una actitud abierta para valorar estos nuevos aprendizajes.
- » **Reconozca la importancia de los espacios:** Es muy importante reconocer cuales son los espacios de comunicación, negociación y formalidad que las comunidades tienen, los cuales pueden ser muy diferentes de un espacio de negocios en su oficina. Recordemos que debemos de establecer comunicaciones directas, velar por que los espacios permitan una comunicación fluida, cara a cara, sin interrupciones y donde los dialogantes estén en igualdad de condiciones para el diálogo. Asimismo, no se ve dejar de lado el aspecto de género, ya que los espacios pueden ser diferentes para mujeres y hombres.

**En resumen, recuerde:**

- No ser dubitativo(a).
- No mostrarse molesto(a), frustrado(a) o amargarse
- No mostrarse soberbio(a).
- No expresar remilgos, hacer muecas o tener expresiones de asco o rechazo.
- No infantilizar las expresiones y las conductas de las comunidades, no tratarlos como menores.
- No forzar actitudes por temor a quedar mal, no fingir.
- No actuar con prejuicios.
- No diga ni plantee temas que no están a su alcance o cabal conocimiento
- No limitarse si no se cuenta con las facilidades técnicas: luz eléctrica, computadora, proyector, Internet, etc. Resolver en ese contexto

### 3.4 CONSIDERACIONES AL FINALIZAR EL DIÁLOGO INTERCULTURAL

- » **Valide con la comunidad u organización representativa las conclusiones y acuerdos de la intervención:** Al final de la intervención, comente a la comunidad u organización representativa las conclusiones y los acuerdos a los cuales han llegado los actores o participantes involucrados en el Diálogo. Es importante que llame al cumplimiento de los acuerdos a todas las partes, ya que mucha de la desconfianza que se tiene hacia el Estado, es por la falta del cumplimiento de compromisos, redactar para ello un acta puede ser de utilidad.
- » **Pregunte por la satisfacción de la intervención o actividad a la comunidad o poblado:** Es importante conocer las percepciones de la comunidad, población o ciudadanía en general, sobre las actividades realizadas, si estas les sirvieron, les son útiles para su vida y ejercicio de derechos, si entendieron todo lo dicho, si se sienten bien o les gustó, y qué les gustaría que se mejore.
- » **Participe, si se presenta la ocasión, en un espacio de confraternidad o de celebración de los acuerdos:** Luego de las jornadas de trabajo o de intervención, puede surgir una iniciativa o puede promoverla, para realizar alguna actividad de confraternidad con los diferentes participantes del diálogo y compartir un momento de concordia y fortalecimiento del diálogo. Es importante, sin embargo, de evitar que el alcohol se convierta en un factor en el relacionamiento.

## **Mínimos indispensable de comprensión intercultural interpersonal**

1) Manejo de la lengua; 2) manejo de las fórmulas de cortesía; 3) manejo de las formas de comprensión de la realidad.

Los dos primeros elementos -código y cortesía- abarcan el aspecto formal del proceso de comunicación. El tercer elemento tiene que ver con los temas o materias discutidas o debatidas en la comunicación, esto es, con el contenido de la comunicación intercultural.

### **1. Manejo de códigos de comunicación, vocabularios y lenguas:**

Esto incluye (pero no se reduce a) una comprensión mutua de la lengua de los interlocutores del diálogo o la interacción intercultural. Ello abarca también un conocimiento de elementos de comunicación no lingüística: usos, gestos, lenguaje corporal, fórmulas para dar o pedir la palabra, etc. Si fuera necesario, es importante contar con intérpretes o traductores calificados para situaciones de contacto intercultural que manejen con solvencia ambos códigos de comunicación.

Recuerde: El Ministerio de Cultura ha publicado la base de datos donde se encuentran registrados los ciudadanos y ciudadanas hablantes de lenguas indígenas, que han adquirido la categoría de intérprete, traductor, o intérprete y traductor mediante los procedimientos establecidos por el Ministerio de Cultura. Disponible en: [http://geocultura.cultura.gob.pe/leng\\_indigenas/interpretes](http://geocultura.cultura.gob.pe/leng_indigenas/interpretes)

### **2. Manejo de las buenas maneras y las formas de cortesía:**

Cada cultura tiene fórmulas de cortesía diferentes. Estas fórmulas de cortesía marcan reglas que establecen el comportamiento “correcto” en los procedimientos de comunicación. Ignorar el conjunto de reglas de etiqueta de cada cultura puede ser interpretado como una falta de respeto y predisponer negativamente la comunicación.

### **3. Manejo de los modos de comprensión de la realidad**

Cada cultura maneja concepciones diferentes acerca de lo discutido en el proceso de comunicación pues cada cultura define conceptos fundamentales de forma diferente. Los significados que una cultura

le atribuye a los conceptos fundamentales constituyen la forma en que esa cultura comprende la realidad. Conocer mínimamente la comprensión del mundo de la cultura con la cual se dialoga es un paso indispensable para la comunicación, pues desde la comprensión del mundo del otro se puede entender sus demandas, reclamos y opiniones.



## 4. CONDICIONES INDISPENSABLES PARA EL DIÁLOGO INTERCULTURAL

Podemos distinguir entre tres tipos de condiciones para el funcionamiento adecuado y el éxito del diálogo intercultural: 1) condiciones sociales y políticas; 2) mínimos compartidos y 3) competencias de conocimiento del otro.

- 1) Entre las condiciones sociales y políticas se encuentran todas aquellas que se refieren a un nivel razonable de equidad política, jurídica y social entre los actores del diálogo.
  - » En el Perú, estas condiciones de equidad se enfrentan con una realidad histórica de inequidades sociales, culturales, políticas y económicas entre los pueblos indígenas y los sectores hegemónicos de la sociedad peruana. Se trata de relaciones sociales de poder, jerarquización y discriminación, desigualdades socio-económicas y socio-culturales codificadas y asumidas como naturales bajo diversas formas de racismo. La consecuencia de esto es un escaso ejercicio real de la ciudadanía y de los derechos y exclusión social y económica. Los funcionarios públicos deben tomar en cuenta estas diferencias y fragmentaciones pues son factores que intervienen y a lo que el diálogo apunta a reducir.
  - » Una de los más importantes requerimientos para el diálogo intercultural es el cumplimiento de las reglas fundamentales del Estado de derecho y de la democracia en la sociedad.
  - » En necesario establecer un *ethos* público de respeto y reconocimiento a la diversidad cultural, en el cual esta pueda presentar proyectos políticos y prioridades de desarrollo en la esfera

pública (y no solamente aceptarse bajo la modalidad del folklore o la gastronomía).

- » Otra condición del diálogo intercultural es la construcción de una historia y una memoria común y compartida, reconocida y aceptada por todas las partes que participan del diálogo. Una dificultad importante que enfrenta el diálogo intercultural es la divergencia en las interpretaciones que del pasado común hacen los actores.

2) Asimismo, el diálogo intercultural requiere de ciertos mínimos compartidos por los representantes de las culturas que participante en el diálogo. Esto incluye:

- » Tener en consideración las formas en las que las culturas en diálogo se han relacionado a través de la historia. Esto implica un consenso mínimo acerca de esta historia compartido por las partes del diálogo.
- » Que los dialogantes tengan en claro las similitudes entre sus culturas y los objetivos que sus culturas comparten.
- » Que los participantes del diálogo definan una agenda de diferendos, dificultades y retos que es necesario plantear y hacer frente para conciliar las diferencias y desacuerdos entre las culturas en diálogo

3) Las competencias culturales y de conocimiento del otro<sup>10</sup>: Las situaciones o procesos de comunicación entre miembros de dos culturas diferentes (inter-cultural) requieren de una comprensión mínima indispensable de ciertos aspectos de la cultura del “otro”, pero también de una autocomprensión razonada de la propia cultura.

- » El desconocimiento de la cultura, religión y creencias del otro es una fuente de dificultades para el diálogo intercultural. Es indispensable contar con información suficiente acerca de las valoraciones culturales más importantes del grupo cultural con el que se entra en comunicación, incluyendo conceptos complicados y sensibles tales como “sagrado” u “ofensivo”.

---

10. Estas competencias cognoscitivas epistemológicas pueden adquirirse mediante capacitaciones y procesos de formación *ad hoc*.

- » Asimismo, es necesaria una competencia de auto-reflexión cultural entre los participantes del diálogo intercultural. Esta competencia cultural es la capacidad de autoanálisis, de comprender la posición y el sesgo culturales desde los cuales se habla y de identificar en la propia cultura aquellos puntos que difiere con respecto a otras culturas. Esto implica poseer una distancia crítica con respecto a la propia cultura, distancia crítica que es indispensable para la apertura al contacto dialógico real con otras culturas<sup>11</sup>.

---

11. Cf. UNESCO 2010: 48



## 5. BENEFICIOS DEL EMPLEO DEL DIÁLOGO INTERCULTURAL PARA EL ESTADO

Un Estado con enfoque intercultural reconoce la diversidad de su ciudadanía y entiende que no puede comunicarse de una manera homogénea con ella, si no que se adapta y ajusta a cada una de las realidades que viven sus pueblos y comunidades; y a partir de este diálogo fluido construye políticas y diseña servicios acordes a las necesidades de la población de manera efectiva generando valor público y reduciendo las brechas sociales debido a variables étnicas.

El empleo del documento *Diálogo Intercultural* le va permitir a los servicios, públicos, programas y/o proyectos del Estado lo siguiente:

- » Cumplir con el respeto del derecho a la identidad cultural y a la no discriminación.
- » Desarrollar servicios, públicos, programas y/o proyectos con pertinencia cultural
- » Facilitar el acceso a los servicios públicos con equidad y garantizando derechos.
- » Reducir espacios de discriminación y exclusión.
- » Generar en los ciudadanos percepciones y actitudes positivas.
- » Incrementar los niveles de confianza hacia la institucionalidad.
- » Tener impacto en las prestaciones de servicios y programas sociales.

- » Enriquecer las políticas y la prestación de servicios públicos con conocimientos y prácticas tradicionales.
- » Diseñar políticas y nuevos programas pertinentes culturalmente.

De esta manera, se garantiza el ejercicio de derechos de todos los ciudadanos, y por lo tanto, la construcción de una democracia con mayores niveles de participación y legitimidad.

Desde el Viceministerio de Interculturalidad venimos desarrollando instrumentos de gestión para que las entidades públicas puedan reconocer la diversidad cultural de nuestra ciudadanía, y puedan relacionarse de manera óptima con los diferentes grupos étnico-culturales que la conforman, incorporando sus concepciones de bienestar y desarrollo en el diseño y prestación de los servicios públicos adaptándolos a sus visiones y particularidades culturales. La incorporación del enfoque intercultural en la gestión pública implica el proceso de adaptación a todo nivel (normativo, administrativo, de organización, de capacidades, etc.) por parte de las instituciones públicas para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país<sup>12</sup> y así garantizar sus derechos.

En este sentido, se requiere un servicio público en constante reflexión para enfrentar las asimetrías e inequidades sociales, con el fin de garantizar a todas las peruanas y peruanos los mismos derechos y deberes. Para esta práctica no son sólo necesarios contenidos pertinentes, hace falta una apertura de parte del servidor público para ejecutar sus acciones evitando recrear y/o consolidar prejuicios y estereotipos, para desarrollar una verdadera comunicación y en ella dinámicas virtuosas.

---

12. Adaptado de Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública (Ministerio de Cultura, 2014a).



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **Canales de atención**

Medios o puntos de acceso a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios provistos por las entidades públicas. Estos pueden incluir, de tipo presencial (oficinas y establecimientos), telefónico (call-centers), virtual (plataformas web, email) y móviles (oficinas itinerantes).

### **Competencia Intercultural**

Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que le permite a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas; así como reconocer sus cosmovisiones. En términos prácticos, implica el aprendizaje continuo de patrones de comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto y adquirir capacidades para aplicarlos en los espacios adecuados.<sup>13</sup>

### **Cultura**

Formas aprendidas de pensar, sentir y hacer que comparte un grupo social, basadas en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, símbolos y otros. Una cultura se construye, cambia y/o resignifica en diálogo con otras culturas<sup>14</sup>.

---

13. Definición tomada a partir de una revisión de diferentes autores: (Chiu, Lonner, Matsumoto, & Ward, 2013; Deardorff, 2006; DNP-Colombia, 2012; Wilson, Ward, & Fischer, 2013)

14. Adaptado de Benhabib, 2006, citado en *Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública*. Ministerio de Cultura, 2014.

## **Discriminación étnico-racial**

Trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico-cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, variaciones lingüísticas e idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en las características físicas de las personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural<sup>15</sup>.

## **Diversidad cultural**

Da cuenta de la diversidad de las expresiones culturales emanadas de la creatividad individual o colectiva y de la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en una sociedad sin que ninguna se considere el patrón de las demás. Para poder aprovechar sus beneficios se requiere establecer relaciones igualitarias entre los diferentes grupos sociales. La diversidad cultural es considerada patrimonio de la humanidad.

## **Enfoque Intercultural**

Principio que reconoce las diferencias culturales, sin discriminar ni excluir, buscando generar una relación recíproca entre los distintos grupos étnico-culturales que cohabitan en un determinado espacio (GIZ, 2013; Ministerio de Cultura, 2014a). Esto implica para el Estado, utilizarla como herramienta de análisis para incorporar y asimilar como propias las diferentes concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales en el diseño de políticas y la prestación de sus servicios, así como adaptar los mismos a las particularidades socio-culturales de los mismos.

## **Enfoque Intercultural en la Gestión Pública**

Proceso de adaptación de las diferentes instituciones, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil, del Estado para atender de manera

---

15. Tomado de la web de Alerta Contra el Racismo (2013) del Ministerio de Cultura.

pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país<sup>16</sup>.

### **Grupo étnico-cultural**

Grupo de personas que comparten una cultura; es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresarán en estilos de vida, creencias particulares, prácticas o formas de hacer ciertas actividades, valores y formas de conceptualizar su bienestar. Además, estos grupos tienen una experiencia histórica compartida<sup>17</sup>.

### **Interculturalidad**

Proceso de diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio; a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales<sup>18</sup>

### **Pluriculturalidad**

Término que hace referencia a la presencia simultánea de dos o más culturas en un mismo espacio o territorio. Aplicado al Estado, alude a su reconocimiento de la presencia de diversas culturas dentro de su territorio<sup>19</sup>.

### **Servicios Públicos con pertinencia cultural**

Servicios públicos que incorporan el enfoque intercultural en su gestión; es decir, se ofrecen tomando en cuenta las características culturales particulares de las ciudadanas y los ciudadanos de las localidades en donde se interviene y se brinda atención. Para ello, adaptan todos los procesos del servicio a las características geográficas, ambientales, socio-económicas, lingüísticas y culturales (prácticas, valores y creencias) de sus usuarios; e incorporan sus cosmovisiones y concepciones de desarrollo y bienestar, así como sus expectativas de servicio.

---

16. Adaptado de *Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública* (Ministerio de Cultura, 2014a).

17. Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: Ministerio de Cultura (2014a), Triandis (1996), Hofstede (1980), Lehman, Chiu, & Schaller (2004), Cornell & Hartmann (2007).

18. Definición elaborada a partir de una revisión de los siguientes autores: Godenzzi (2005), Tubino (2005), Walsh (2001), GIZ (2013).

19. Extraído del documento sobre enfoque intercultural de la GIZ (GIZ, 2013)



## BIBLIOGRAFÍA

Benavides, M., & Valdivia, M. (2004). *Metas del Milenio y la brecha étnica en el Perú*.

Castro, J. F., & Yamada, G. (2010). *Las diferencias étnicas y de género en el acceso a la educación básica y superior en el Perú*. Centro de Investigación y Departamento de Economía de la Universidad del Pacífico, Lima.

Cornell, S. E., & Hartmann, D. (2007). *Ethnicity and Race: Making Identities in a Changing World*: SAGE Publications.

Chiu, C.-Y., Lonner, W. J., Matsumoto, D., & Ward, C. (2013). *Cross-Cultural Competence: Theory, Research, and Application*. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(6), 843-848. doi: 10.1177/0022022113493716

Deardorff, D. K. (2006). "Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization". *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241-266. doi: 10.1177/1028315306287002

DNP-Colombia. (2012). *Guía para la incorporación de la variable étnica y el enfoque diferencial en la formulación e implementación de planes y políticas a nivel nacional y territorial*.

GIZ. (2013). *Guía metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad"*: GIZ.

Godenzzi, J. C. (2005). "Introducción/Diversidad histórica y diálogo intercultural: perspectiva latinoamericana". *Tinkuy: Boletín de investigación y debate*(1), 7-14.

Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: Do American theories apply abroad? [doi: DOI: 10.1016/0090-2616(80)90013-3]. *Organizational Dynamics*, 9(1), 42-63.

Lehman, D. R., Chiu, C.-y., & Schaller, M. (2004). "Psychology and culture". *Annu. Rev. Psychol.*, 55, 689-714.

Ministerio de Cultura (2013). "Alerta-contra-el-racismo. ¿Qué es la discriminación étnico-racial?" Recuperado de: <http://alertacontraelracismo.pe/que-es-la-discriminacion-etnico-racial/>

Ministerio de Cultura (2013). *Base de Datos de Pueblos Indígenas y Originarios*. Lima: Ministerio de Cultura. Recuperado de: <http://bdpi.cultura.gob.pe/>.

Ministerio de Cultura (2014a). *Enfoque Intercultural: aportes para la gestión pública*. Lima: Ministerio de Cultura.

Ministerio de Cultura (2014b). *Guía de Servicios Públicos con Pertinencia Cultural*. Lima: Ministerio de Cultura. Recuperado de: [http://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/rvmi\\_016-2014\\_1.pdf](http://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/rvmi_016-2014_1.pdf).

Ministerio de Educación (2013). *Documento Nacional de Lenguas Originarias del Perú*. Lima: Ministerio de Educación.

Montero, R., & Yamada, G. (2011). Raza, corrupción y acceso a servicios públicos en el Perú: ¿Exclusión o discriminación?

Triandis, H. C. (1996). "The psychological measurement of cultural syndromes" en *American Psychologist*, 51(4), 407-415. doi: 10.1037/0003-066x.51.4.407

Tubino, F. (2005). "El interculturalismo latinoamericano y los Estados nacionales". En, M. Rodríguez (comp.), *Foro de educación, ciudadanía e interculturalidad, México, Secretaría de Educación Pública-Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe (SEPCGEIB)/Foro Latinoamericano de Políticas Educativas (FLAPE)/Observatorio Ciudadano/Contra Corriente*, 19-32.

Walsh, C. (2001). *La interculturalidad en la educación*: Ministerio de Educación, Programa FORTE-PE.

Wilson, J., Ward, C., & Fischer, R. (2013). Beyond Culture Learning Theory What Can Personality Tell Us About Cultural Competence? *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(6), 900-927.



## REFERENCIAS Y ENLACES

- a. Base de Datos de Pueblos Indígenas y Originarios de Ministerio de Cultura: Se encuentra el listado de pueblos indígenas identificados por el Viceministerio de Interculturalidad, donde se podrá obtener información de estos pueblos, en cuanto a datos demográficos, ubicación geográfica, grupo lingüístico, entre otros de utilidad. <http://bdpi.cultura.gob.pe/lista-de-pueblos-indigenas>.
- b. Censo Nacional de Población y Vivienda y Censo de Comunidades Indígenas de la Amazonía Peruana: realizados en el 2007, elaborados por el INEI, donde se registra información demográfica de la población en general y de las poblaciones indígenas de la selva, pertenecientes a la amazonia. [http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0789/Libro.pdf)
- c. Atlas Sociolingüístico de Pueblos Indígenas de América Latina: publicado en el 2009, elaborado por el Programa de Formación de Educación Intercultural Bilingüe para los Países Andino y el Fondo Internacional de las Naciones Unidas para Emergencias de la Infancia. Existe información de lenguas indígenas no censadas. [http://www.proeiband.es.org/atlas/tomo\\_1.pdf](http://www.proeiband.es.org/atlas/tomo_1.pdf)
- d. Documento Nacional de Lenguas Originarias (DNLO) del Ministerio de Educación, disponible en <http://www.digeibir.gob.pe/sites/default/files/publicaciones/DNL-version%20final%20WEB.pdf>
- e. Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública*. Lima: Ministerio de Cultura.
- f. Orientaciones para la Implementación de Políticas Públicas para la Población Afroperuana. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://poblacionafroperuana.cultura.pe/>
- g. Ministerio de Cultura, 2014. *Servicios Públicos con Pertinencia Cultural: Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos*.
- h. 10 Cosas que debes saber sobre las Lenguas Indígenas. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, disponible en <http://www.cultura.gob.pe/sites/default/files/paginternas/tablaarchivos/2013/05/10-cosas-que-debes-saber-sobre-lenguas-indigenas.pdf>

- i. Ministerio de Cultura (2014). *La Diversidad Cultural en el Perú*. Lima: Ministerio de Cultura.
- j. IV Censo Nacional Agropecuario. *Información Complementaria: Resultados Definitivos Comunidades Campesinas y Nativas*. Documento elaborado por el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Agricultura y Riego, y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- k. Diversidad Cultural, Serie Materiales de Capacitación N° 1, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- l. Derechos de los Pueblos Indígenas, Serie Materiales de Capacitación N°2, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- m. Conocimientos Tradicionales, Serie Materiales de Capacitación N°3, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- n. Interculturalidad y Políticas Públicas, Serie Materiales de Capacitación N°4, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- o. Enfoque Intercultural, Aportes para la gestión pública, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- p. Diversidad Cultural, desarrollo y cohesión social, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.
- q. Compendio Normativo-Derecho a la Consulta Previa, (2014) Lima: Ministerio de Cultura - Viceministerio de Interculturalidad.







