

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
DIRECCIÓN PÚBLICA



**“ Incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la  
administración pública, en la Provincia Mariscal Ramón Castilla–  
Loreto 2023 ”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de :**

Maestro en  
Dirección Pública

**Autores:**

Bach. Arévalo Vacalla, Omar  
Bach. Rodríguez Cáceres, Félix Ladiud

**Docente Guía:**

Mg. Apaza Miranda, Sarita Jessica

TACNA- PERÚ

2024

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## DEDICATORIA

Gratitud, a nuestras queridas familias que nos mostraron apoyo y soporte para el desarrollo de la maestría y elaboración del presente trabajo, quienes nos impulsan a ser mejores cada día.

Con Amor a mi Querida Madre Rosa Elizabeth Vacalla López vda de Arévalo, A mis hijos: Víctor Eduardo, Nicolás Antonio, Christiano José y Ana Macarena, A mi compañera de vida Ana Rosa Sáenz Rodríguez

A mis Padres por el esfuerzo realizado en la educación brindada, A la mejor elección de mi vida mi Esposa Patsi, que me dio el mejor regalo, A mis hermosas hijas, Solange y Almendra.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Gran Arquitecto Del Universo. Agradecer y reconocer a los docentes de la Universidad Newman – Escuela de Posgrado, que participaron impartiendo conocimiento a través de la maestría en dirección pública. Al alcalde, consejo municipal, funcionarios y pobladores las localidades de Caballo Cocha y Cushillo Cocha, al equipo del Antropólogo Hugo Álvaro por su colaboración en la recopilación de datos y aportes para el presente trabajo.

## Índice de Contenido

Resumen.....	11
Abstract (Resumen en inglés).....	12
Introducción .....	13
Capítulo I Antecedentes del Estudio .....	15
1.1 Título del Tema:.....	15
1.2 Planteamiento del Problema: .....	15
1.3 Objetivos de la Investigación.....	18
1.3.1 Objetivo General .....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Metodología.....	18
1.4.1 Tipo de investigación .....	19
1.4.2 Nivel de investigación .....	19
1.4.3 Diseño de investigación .....	19
1.4.4 Ámbito y tiempo social de la investigación.....	20
1.4.5 Técnica, instrumentos y procesamiento de datos .....	20
1.5 Justificación.....	22
1.5.1 Justificación Teórica .....	22
1.5.2 Justificación Práctica .....	22
1.5.3 Justificación Metodológica .....	22
1.6 Definiciones.....	23

1.7 Alcances y Limitaciones .....	25
1.7.1 Alcances .....	25
1.7.2 Limitaciones .....	25
Capítulo II Marco Teórico .....	27
2.1 Antecedentes de la investigación .....	27
2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional .....	27
2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel regional.....	28
2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel nacional .....	29
2.2 Conceptualización de las variables .....	30
2.2.1 Enfoque intercultural .....	30
2.2.2. Administración pública .....	34
2.3 Importancia de la variable .....	36
2.3.1. Enfoque intercultural .....	36
2.3.2. Administración pública .....	37
2.4 Modelos de la variable.....	39
2.4.1. Modelos afines a la variable “Enfoque intercultural” .....	39
2.4.2. Modelos afines a la variable “Administración pública” .....	42
2.5 Análisis comparativo.....	44
2.6 Análisis crítico.....	45
Capítulo III Marco Referencial.....	48
3.1. Reseña histórica.....	48
3.2. Presentación de actores.....	50

3.3. Diagnóstico sectorial .....	52
CAPITULO IV.....	56
4.1 Marco metodológico .....	56
Tipo de investigación .....	56
Nivel de investigación .....	56
Diseño de investigación .....	57
Ámbito y tiempo social de la investigación.....	57
Técnica, instrumentos y procesamiento de datos .....	57
4.2 Resultados .....	59
a) Actividades de incorporación del enfoque intercultural .....	59
b) Factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural.....	63
c) Influencia del enfoque intercultural en la mejora de la administración pública	65
Capítulo V Sugerencias .....	70
Conclusiones .....	700
Recomendaciones .....	722
Bibliografía .....	733
Anexos .....	800



## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Análisis comparativo.....	44
--	----

## Índice de Figura

<b>Figura 1</b> Modelo - proceso de la competencia intercultural Deardorff .....	41
--	----

## Resumen

La investigación sobre la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración pública, en la provincia Mariscal Ramón Castilla– Loreto 2023, tuvo como objetivo describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de dicha provincia. Se aplicó el método descriptivo con alcance transversal, el nivel de investigación fue descriptivo, el enfoque de línea cualitativa; el diseño de investigación ha sido no experimental, siendo la población los habitantes de Mariscal Ramón Castilla quienes representaban el 7.0% de la población total del departamento de Loreto. Las técnicas de investigación e instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista y la guía de entrevistas. Respecto a los resultados se implementan actividades con enfoque intercultural como capacitaciones en idioma Ticuna y desarrollo de eventos socioculturales, los funcionarios públicos expresan sensibilidad hacia la interculturalidad, promueve la comprensión de las diversas necesidades y perspectivas de la población, fomentando la participación de todos los grupos étnicos lo que ayuda a construir una sociedad más inclusiva. La incorporación del enfoque intercultural sí influye en la mejora de la administración pública; sin embargo, requiere mayor asignación presupuestal y actividades a largo plazo para su sostenibilidad.

**Palabras claves:** Interculturalidad, administración pública e integración sociocultural.

### **Abstract (Resumen en inglés)**

The research on the incorporation of the intercultural approach in the field of public administration, in the province of Mariscal Ramón Castilla – Loreto 2023, aimed to describe the incorporation of the intercultural approach in the field of administration of said province. The descriptive method was applied with a transversal scope, the level of research was descriptive, the approach was qualitative; The research design was non-experimental, with the population being the inhabitants of Mariscal Ramón Castilla who represented 7.0% of the total population of the department of Loreto. The techniques and instruments used were the interview and the interview guide. Regarding the results, activities with an intercultural focus are implemented, such as training in the Ticuna language and development of sociocultural events, public officials express sensitivity towards interculturality, promote understanding of the diverse needs and perspectives of the population, encouraging the participation of all groups. ethnic groups which helps build a more inclusive society. The incorporation of the intercultural approach does influence the improvement of public administration; However, it requires greater budget allocation and long-term activities for its sustainability.

**Keywords:** Interculturality, public administration, sociocultural integration.

## Introducción

Este trabajo describe la integración de enfoques interculturales en la administración pública y ayuda a aclarar formas de garantizar la igualdad, la inclusión y el respeto a la diversidad cultural en la prestación de servicios públicos y la toma de decisiones. Este enfoque reconoce la importancia de valorar y entender las diferencias culturales entre grupos étnicos, así como promover la igualdad de oportunidades y el diálogo intercultural en espacios de diálogo de respeto mutuo. Además, se reconoce que es importante capacitar a los funcionarios públicos en temas como diversidad cultural, interculturalidad y derechos humanos para que puedan comprender y valorar la diversidad presente en la sociedad y en sus propias instituciones, así como brindar servicios de calidad.

El trabajo presenta cinco capítulos, que a continuación se describe:

Capítulos I. Antecedentes del estudio, planteamiento del problema, objetivos, justificación, las definiciones, alcance y limitaciones.

Capítulo II. Marco Teórico: antecedentes de la investigación, conceptualización, las variables y los factores que se estudian de fuentes primarias y secundarias.

Capítulo III. Marco referencial, la reseña histórica, presentación de actores y diagnóstico sectorial.

Capítulo IV. Marco metodológico, conjunto de procedimientos que se aplicaron, se indica el diseño metodológico, tipo de investigación, procedimiento, el ámbito y tiempo social además de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y análisis de datos. Posteriormente se muestra los resultados del trabajo de campo.

Capítulo V. Sugerencias, en relación a los objetivos, se presentan resultados significativos, se señalan conclusiones relacionadas con la investigación y

recomendaciones para fortalecer el trabajo futuro. La línea de información muestra la fuente de la información y la consulta realizada. Se muestra las fuentes de información, las consultas realizadas, para ver la línea de la información. También están los anexos, cronograma, instrumentos, opinión de expertos y fotos.

Finalmente, el aporte de la presente investigación en la gestión pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla permitirá implementar las normas legales en la prestación de los servicios que la institución edil promulgo para incorporar el enfoque intercultural en la institución. Como consecuencia se tendrá la necesidad perentoria de destinar un presupuesto destinado a la implementación del D. S. N° 001-2023-MC “Lineamientos para Incorporar el Enfoque Intercultural en la prestación de los servicios públicos”. También permitirá la institucionalización de las buenas prácticas aisladas llevadas a cabo en la institución con el fin de promover el enfoque intercultural, así como la predisposición hacia la incorporación del enfoque intercultural de los funcionarios de la Municipalidad Mariscal Ramón Castilla, todo esto permitirá la mejora de la administración pública en la Municipalidad Mariscal Ramón Castilla y la construcción de una sociedad más inclusiva que parta desde la autoridad local.

## Capítulo I Antecedentes del Estudio

### 1.1 Título del Tema:

Incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración pública, Municipalidad Provincia De Mariscal Ramón Castilla, Loreto 2023.

### 1.2 Planteamiento del Problema:

La incorporación del enfoque intercultural es fundamental para garantizar que las necesidades de comunidades diversas sean atendidas de manera efectiva, además de promover la inclusión, la equidad y la eficacia en la gestión de políticas y servicios.

Las diferentes culturas tienen necesidades específicas que deben ser abordadas de manera especial para asegurar que todos tengan acceso a servicios básicos, además busca eliminar barreras y garantizar accesibilidad de estos servicios para todas las personas.

Por otro lado, desde la administración pública es necesario considerar y diseñar políticas que reconozcan y respeten la diversidad cultural. Esto puede incluir la adaptación de servicios públicos para atender las necesidades de grupos minoritarios, el fomento de la participación ciudadana de diferentes comunidades y la promoción de la igualdad de oportunidades.

Ante ello el Ministerio de Cultura (MINCUL, 2021) respecto al enfoque intercultural señala lo siguiente:

La interculturalidad debe ser una perspectiva de las políticas y funciones administrativas en materia de multiculturalidad para lograr la igualdad de derechos (p.4)

Asimismo, fomentar la diversidad en la contratación y gestión del personal en la administración pública es clave. Contar con equipos representativos de la sociedad permite una mejor comprensión de las necesidades y perspectivas de la población a la que sirven.

En este contexto, la administración pública y el derecho administrativo son entidades que deben seguir principalmente las normas de la constitución política del Perú. Teniendo en cuenta las raíces interculturales de las normas constitucionales mencionadas, la administración estatal y el derecho administrativo están obligados a tener en cuenta este contenido intercultural en los servicios públicos. (Peña, 2019, p.361)

Por otro lado, muchas decisiones en la administración pública se toman sin tener en cuenta la diversidad cultural, es decir, sin tener en cuenta las diferencias entre diversos actores y grupos culturalmente diferentes. En este sentido, se formulan, diseñan, e implementan según la lógica de la homogeneización, sin tener en cuenta las condiciones locales y las capacidades de las personas y las ciudades, sin desarrollar métodos y herramientas para asegurar la implementación local de estas políticas.

Por consiguiente, es esencial establecer canales de comunicación efectivos que tengan en cuenta las diferencias culturales. Esto implica utilizar diversos medios y estrategias para llegar a todas las comunidades de manera inclusiva. Las principales causas son el funcionamiento dominante del Estado desde una perspectiva monocultural y discriminación de las lenguas indígenas, la debilidad de los mecanismos de transmisión, reactivación y restauración de las lenguas, y la limitada investigación y difusión de las lenguas, etc.



Al respecto, el diálogo intercultural conduce a una interacción entre dos o más personas y/o grupos de diferentes culturas, en la que cada uno de ellos expresa sus ideas y opiniones, proporciona información y/o investiga.

Aceptar las diferencias en un espacio de respeto y reconocimiento de las diferencias culturales a través de relaciones recíprocas. Es un proceso que implica un cambio abierto y respetuoso de ideas entre individuos y grupos de diferentes orígenes étnicos, culturales, religiosos y lingüísticos. (MINCUL, 2017, p. 32 - 34).

Respecto a ello, en 2013 se registraron 33 escuelas bilingües orientadas a la educación intercultural. Según los resultados del censo de 2017, 4.290 personas reportaron hablar Ticuna, ya sea como lengua aprendida en la infancia o como lengua materna, lo que representa el 0,09% del total de lenguas maternas a nivel nacional. (Mora & Zarzar, 2019).

La lengua Ticuna también se conocía como Duüxügu se considera una lengua aislada. Lo hablan los pueblos homónimos de la cuenca del Amazonas, Mayoruna y Yaguas, en las provincias de Maynas y Mariscal Ramón Castilla en la región de Loreto, se habla en Brasil y Colombia (Goulard, 1994).

Por consiguiente, la Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla, municipalidades distritales y las entidades de la administración pública del ámbito provincial reconocen la diversidad cultural y lingüística. Por ello, aplican un enfoque intercultural en el diseño, gestión y evaluación de políticas, programas y servicios públicos, asegurando así las condiciones para la prestación de cuidados cultural y lingüísticamente relevantes y libres de cualquier forma de discriminación que viven en su área de responsabilidad (OC, 2023).

Finalmente, el Consejo provincial de Mariscal Ramón Castilla por unanimidad aprueba un reglamento que promueve la integración del enfoque intercultural para el uso, preservación, desarrollo, restauración, impulso y difusión de las lenguas indígenas o maternas y la promoción de la diversidad cultural con el fin de prevenir y sancionar el racismo y la discriminación étnico-racial en la provincia de Mariscal Ramón Castilla (OC, 2023).

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

a) Identificar las actividades de incorporación del enfoque intercultural en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.

b) Conocer los factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural en la administración pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.

c) Indicar la influencia del enfoque intercultural en la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.

### **1.4 Metodología**

. El tipo de investigación fue descriptivo y con alcance transversal, es decir el trabajo de investigación se realizará en un momento determinado.

#### **1.4.1 Tipo de investigación**

El enfoque que se empleó fue cualitativo, debido a la comprensión profunda del fenómeno social basada en la interpretación y el análisis de datos obtenidos, esto implicó realizar trabajo de campo de los cuales facilitó recopilar datos primarios, es decir, información original y específica para el presente trabajo.

#### **1.4.2 Nivel de investigación**

El Nivel de investigación fue descriptivo porque tiene como objetivo principal describir, interpretar y comprender las características y fenómenos presentes en una determinada población o contexto

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque mediante el uso de técnicas y herramientas etnográficas que se usó durante el trabajo de investigación, permitió conocer y describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla.

Para Di Virgilio et. al (2007). “Cuando se habla de investigación de campo en las ciencias sociales, se refiere a las investigaciones que combinan diferentes fuentes de información para comprender los fenómenos sociales en su entorno natural.” (p.92).

#### **1.4.3 Diseño de investigación**

El diseño de investigación fue no experimental, para ello los datos fueron recogidos haciendo uso de las técnicas (observación directa y entrevistas) e instrumentos (Guía de observación y las guías de entrevistas) en el lugar de los hechos con una población y muestra suficiente para mayor veracidad y transparencia además de hacer posible de obtener resultados adecuados.

#### **1.4.4 *Ámbito y tiempo social de la investigación***

##### 1.4.4.1 Población

La población determinada para la siguiente investigación es la Provincia Mariscal Ramón Castilla, de acuerdo al INEI 2021 la provincia cuenta con 75,605 habitantes: 39,110 mujeres y 36,495 hombres. Los habitantes de Mariscal Ramón Castilla representaban el 7.0% de la población total del departamento de Loreto.

##### 1.4.4.2 Muestra

La muestra determinada para la siguiente investigación es la ciudad de Cabaloccocha, distrito de Ramón Castilla, Provincia del distrito de M. Ramón Castilla. Cuenta con un total de 10,097 han según la INEI 2017.

#### **1.4.5 *Técnica, instrumentos y procesamiento de datos***

##### **1.4.5.1 Técnica**

Las técnicas que se aplicaron fueron las entrevistas y la observación directa.

Para Folgueiras, (2016) “La entrevista es una técnica de recopilación de información, de los cuales es una de las estrategias utilizadas en el proceso de investigación, además también tiene un valor propio.” (p.2). Ya sea desarrollado en investigación o fuera de una revisión sistemática, tiene las mismas características y sigue los pasos involucrados en esta estrategia de recolección de información.

Las entrevistas implican discusión y los entrevistadores no se adhieren estrictamente a una lista formal de preguntas, sino que hacen preguntas más abiertas para permitir la discusión con el entrevistado (Elizade, 2022).

Esta técnica ayudó bastante en la interacción porque facilitó la construcción de una relación de confianza lo que motivó a los informantes a compartir información relevante, esto fortaleció la validez y la confiabilidad de los resultados al tener múltiples

perspectivas y fuentes de evidencia. Asimismo, implica generar un espacio de diálogo horizontal con los interesados, previa coordinación de horario y lugar será flexible, las preguntas estarán orientadas a las variables y dimensiones.

Además, la observación directa permite una mejor comprensión del proceso de formación. Se caracteriza porque el observador selecciona datos en un entorno determinado y está en relación con las entidades que observa. (PID, 2009)

#### **1.4.5.2 Instrumentos**

##### **Guía de entrevista**

Taylor & Bogdan, (1994), menciona que “Un plan o guía de entrevista no es un estructurado protocolo, sino más bien un inventario de áreas ordinarias que debe cubrir cada informante individual.” (p.32). La guía de entrevista simplemente pretende recordarle que debe hacer preguntas sobre temas específicos. (Taylor & Bogdan, 1994)

La elaboración de la guía de entrevista fue de importancia para la realización de la investigación y el logro de los objetivos porque permitió contrastar los resultados esperados incluso se recabó una variedad de respuestas de acuerdo a las experiencias y vivencias de los informantes

##### **Guía de observación**

Documento que te ayuda a observar determinados fenómenos. Esta guía generalmente está dividida en columnas para ayudarlo a organizar los datos que recopila (Pérez & Merino, 2021). Observar cómo se fomenta la disciplina puede ayudar a desarrollar la confianza en uno mismo y la conciencia, especialmente al escribir y entablar un diálogo interno. (Luna, 2022)

La inclinación al uso de una guía de observación proporcionó una estructura clave para recopilar datos precisos y relevantes acerca de la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración.

#### **1.4.5.3 Procesamiento de datos**

Una vez recogido los datos se ha procedido a describir, descifrar además de analizar los datos recopilada.

### **1.5 Justificación**

#### ***1.5.1 Justificación Teórica***

A nivel teórico, se realiza con la finalidad de aportar conocimientos existentes sobre la importancia de la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla, incluso a conocer la brecha existente entre la gestión de calidad entre la Gerencia y la satisfacción ciudadana, generando una reflexión sobre el rol que cumple el estado al brindar los servicios públicos con pertenencia cultural; logrando así implementar estrategias a corto y mediano plazo.

#### ***1.5.2 Justificación Práctica***

A nivel práctico, se ayuda a visibilizar las principales brechas existentes en la promoción y/o incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración pública y el planteamiento de una estrategia para su fortalecimiento.

#### ***1.5.3 Justificación Metodológica***

Metodológicamente, contribuye al desarrollo de evidencia a través de un enfoque cualitativo y la aplicación de técnicas de investigación, existiendo actividades

con miras a considerar la inclusión de un enfoque intercultural en el marco de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla. Una vez establecida su validez y confiabilidad, se pueden utilizar en otras investigaciones y en otros entornos educativos.

## 1.6 Definiciones

- a) **Enfoque intercultural:** Se refiere a un marco teórico y metodológico que reconoce y valora las diferencias culturales entre individuos y grupos, buscando comprender cómo estas diferencias influyen en sus interacciones, percepciones, comportamientos y experiencias.
- b) **Administración pública:** Se enfoca en el estudio y la gestión de las organizaciones gubernamentales y en la implementación de políticas y programas para el bienestar público. Se trata de un campo multidisciplinario que abarca conceptos, teorías y prácticas relacionadas con la gestión, la planificación, toma de decisiones y prestación de servicios por parte de entidades gubernamentales.
- c) **Identidad:** Se refiere a la autoimagen que una persona tiene de sí misma y a la percepción de su entorno social, cultural y personal. Se trata de cómo una persona se identifica, cómo se percibe a sí misma y cómo es percibida por los demás en función de diversos factores como la cultura, etnia, nacionalidad, género, religión, orientación sexual, experiencias personales y otros aspectos.  
(Rojas, 2004)
- d) **Ticuna:** Los ticuna son un grupo étnico indígena que vive una a más de mil kilómetros de largo en la región del alto Amazonas, que se extiende entre los estados nacionales de Brasil, Perú y Colombia. Según las últimas estimaciones del gobierno, los ticuna, con alrededor de 30.000 habitantes, representan el

grupo indígena demográficamente más grande de toda la cuenca del Amazonas. (Ullán, 2000)

- e) **Recuperación:** Hace referencia a la revitalización y preservación de tradiciones, conocimientos, prácticas y formas de vida de comunidades o grupos culturales que han sido marginados, oprimidos o amenazados por influencias externas, como la globalización, la colonización, el cambio social rápido, entre otros. Este enfoque busca reconectar a las comunidades con sus herencias culturales, idiomas, rituales y saberes ancestrales.
- f) **Difusión:** Se refiere al proceso mediante el cual elementos culturales, como ideas, prácticas, tecnologías o creencias, se propagan y se transfieren de una sociedad a otra. Este concepto reconoce que las culturas humanas no son estáticas ni aisladas, sino que están en constante interacción e intercambio entre sí a través del tiempo y el espacio. (Rodríguez, 2021)
- g) **Lengua Originaria:** Las lenguas aborígenes tienen sus propias estructuras gramaticales y vocabularios que representan sistemas lógicos completos, expresan contenidos culturales específicos y permiten a los hablantes expresar cualquier pensamiento, sentimiento o percepción. Algunas lenguas nativas aún no cuentan con tradiciones escritas, pero esto no limita su potencial como sistemas de comunicación complejos. (Deance & Vázquez, 2010)
- h) **Amazonia:** La Amazonia es una región y un bioma influenciados tanto por dinámicas globales, como el cambio climático y el crecimiento de los mercados de productos agrícolas y minerales primarios, como por dinámicas locales. La Amazonía peruana es parte estratégica de este bien público global. Es un espacio que está en constante cambio. Muchos de los cambios asociados son causados por la actividad humana. (Barrantes & Glave, 2014).



- i) Diálogo intercultural: es un proceso de comunicación e intercambio, que puede resultar en la interacción entre dos o más individuos o grupos de diferentes orígenes o culturas, donde cada uno expresa sus pensamientos, opiniones, brinda información y/o búsquedas. Llegar a acuerdos o aceptar diferencias a través de relaciones simétricas y recíprocas en un entorno que respete y reconozca las diferencias culturales (MINCUL, 2015, p. 11)

## **1.7 Alcances y Limitaciones**

### **1.7.1 Alcances**

El alcance en la presente investigación se presenta de un alcance social, temporal y geográfica.

- a) Alcance social: La investigación se implementó en la Gerencia Municipal y la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.
- b) Alcance temporal: El periodo de estudio de variables del estudio comprende al año 2023 - 2024.
- c) Alcance geográfico: Con respecto al lugar donde se enfocó la investigación es en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, departamento Loreto

### **1.7.2 Limitaciones**

Las limitaciones están relacionados a la situación sociopolítica de la región, la disponibilidad de tiempo de los actores municipales y los antecedentes de investigación sobre identidad, recuperación y difusión de lenguas originarias en la región Loreto.

La coyuntura política de las protestas sociales por diferentes factores podría afectar el desarrollo de la investigación.

Disposición de tiempo por parte de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social para la aplicación de las entrevistas

Limitados aportes de trabajos de investigación menores a diez años a nivel regional.

## Capítulo II Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### ***2.1.1 Antecedentes de la investigación a nivel internacional.***

Hermosa (2021) en su tesis sobre interculturalidad y desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de Otavalo y Cotacachi de la Provincia de Imbabura – Ecuador. La estrategia metodológica del estudio es cualitativa, pero incluye una fase de análisis cuantitativo basada en el periodo 2019-2020. procesamiento de las fuentes recolectadas en 2008: población, encuestas a ciudadanos residentes en los estados de Cotacachi y Otavalo. Los resultados se resumieron de manera descriptiva con el fin de lograr una síntesis analítica y representación gráfica de las observaciones obtenidas como resultado del estudio. La conclusión muestra que los malentendidos interculturales afectan directamente la convivencia de la discriminación racial y obstaculizan el desarrollo local en los municipios de Otavalo y Cotacachi. Los gobiernos locales, es decir, las administraciones de Otavalo y Kotacachi GAD, no contribuyeron a la administración pública transcultural.

Bravo (2023), su tesis sobre educación intercultural inclusiva en contexto escolar Mapuche – Lafkenche en Chile. El método utilizado fue de carácter cualitativo y descriptivo y se basó en un paradigma hermenéutico y un diseño de estudio de caso. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas, entrevistas sociales no invasivas, análisis de documentos escritos y observaciones de aula. Los resultados ilustran los dilemas entre la pedagogía mapuche y la educación escolar en tanto apunta a la asimilación del estudiante a la cultura occidental. Se concluye señalando que en el año el Estado

de Chile adquirió un carácter monocultural a través de la popularización de la lengua española en el sistema escolar.

### **2.1.2 Antecedentes de la investigación a nivel regional.**

Pari (2022) en su trabajo de investigación sobre el enfoque intercultural y administración de recursos humanos en las direcciones desconcentradas de cultura en Huancavelica y Junín, 2022. Este es un enfoque cuantitativo básico y un diseño transversal no experimental. La tecnología es una herramienta de encuesta y medición, un cuestionario aplicado a 51 servidores en entidades seleccionadas. Como resultado, el 72,5% de los funcionarios bidireccionales afirmó tener el mejor enfoque intercultural y un buen liderazgo funcionario. Finalmente, cabe señalar que el enfoque transcultural no afecta la gestión de los funcionarios públicos en las dos administraciones descentralizadas de Huancavelica y Junín. Esto plantea la cuestión de la eficacia de la implementación de políticas interculturales.

Benites (2017) en su tesis sobre proyectos de inversión pública en la ejecución de obras por administración directa en Huancayo - Junín, 2015. El tipo de investigación es sustantiva, el nivel de investigación es descriptivo, el diseño de investigación es correlacional no experimental y el método es cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 38 empleados, la técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios. Los resultados ilustran la dependencia de los proyectos de inversión pública, el mismo valor de chi-cuadrado es 5.391, el valor p (valor de significancia) es igual a 0.068 y la significancia estadística  $\alpha$  es igual a 0.05 (valor  $p > \alpha$ ), lo que significa que se acepta la hipótesis nula, la información de la variable es independiente, lo que significa que una variable no depende de otra variable. Se concluyó que existe un vínculo directo y significativo entre los proyectos de inversión

pública y la ejecución de proyectos gestionados directamente por los trabajadores en la provincia y municipio de Huancayo.

### ***2.1.3 Antecedentes de la investigación a nivel nacional***

Flores, Puente de la Vega & Canahuire (2023). En su investigación sobre aproximación teóricas de las políticas públicas con enfoque intercultural en las universidades del Perú, el método utilizado consta de las siguientes fases: interpretación, descripción, reconstrucción teórica y publicación. Los resultados de la investigación muestran que la política pública de orientación intercultural en las universidades peruanas se encuentra en sus inicios y está dominada por las siguientes teorías: teoría de la burocracia, teoría de la administración pública, teoría del institucionalismo y teoría del funcionalismo. Finalmente, se enfatizó que el enfoque intercultural a nivel internacional se enfoca en la internacionalización y movilidad de los estudiantes, mientras que a nivel nacional se enfoca en la inclusión de grupos desfavorecidos y poblaciones andinas y amazónicas; Un enfoque intercultural fortalece las universidades públicas del Perú. por el humanismo de las políticas públicas inclusivas y abiertas al diálogo intercultural.

Berrocal & Romani (2022), en su tesis sobre gestión institucional y las manifestaciones interculturales en los egresados de un Instituto Superior Tecnológico, Metodológicamente, el estudio pretendía ser confirmatorio y cuasiexperimental, probando hipótesis y analizando resultados utilizando estadísticas apropiadas. La técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 41 ítems administrado a 32 candidatos. Los resultados muestran un efecto significativo entre las variables de gobernanza institucional y el desempeño transcultural. Finalmente, se señala que la gestión institucional propuesta corresponde al desarrollo intercultural entre los estudiantes de las ciudades y también se aplica a

otros estudiantes peruanos, contribuyendo así al desarrollo del EIT y de las instituciones sociales.

## **2.2 Conceptualización de las variables**

### **2.2.1 Enfoque intercultural**

El enfoque intercultural se centra en el diálogo, el intercambio y el entendimiento entre diferentes culturas con el objetivo de promover la convivencia armoniosa, el respeto mutuo y la valoración de la diversidad cultural. Este enfoque reconoce la riqueza que proporciona la diversidad de costumbres, tradiciones, creencias y expresiones culturales que existen en una sociedad.

Es necesario señalar que el Perú se caracteriza por su diversidad cultural, expresada tanto en un amplio repertorio de tradiciones artísticas como en diversos modos de vida (lengua, creencias, justicia, salud y prácticas de manejo de recursos naturales) que determinan el comportamiento de los individuos y las comunidades. Sin embargo, va acompañado de diversas desigualdades, ya que los miembros de las diversas comunidades culturales del Perú tienen una participación insuficiente en la vida pública. (Ausejo & Alfaro, 2023)

De acuerdo al Ministerio de Cultura (2013):

La diversidad cultural se caracteriza más bien por la coexistencia de múltiples culturas. Por esa razón, una perspectiva intercultural resulta más útil para comprender nuestra diversidad. Además, dicha diversidad es fruto de un largo proceso histórico que implicó la continuación de grupos y personas a través del tiempo (p.27).

Por lo tanto, una perspectiva intercultural apunta a la ciudadanía y a la construcción de un orden democrático efectivo, en el espíritu de asegurar la

efectividad de la igualdad de derechos políticos de todos los individuos y grupos que integran el Perú, lo que ofrece un panorama más favorable. Se trata de encarnar la ética política de la diversidad cultural en el mundo actual. (Alvarez, 2013) Para el MINUCL (2013) La interculturalidad va más allá de la interacción entre las diferentes culturas, implica la permanencia en condiciones de equidad como parte de una sociedad.

Al respecto, un documento preliminar publicado por el Ministerio de Cultura (2013) acerca del significado y su importancia de la interculturalidad en la administración y gestión pública señala lo siguiente:

El progreso debe ser un medio para promover el bienestar social y la igualdad política, y no al revés. En este sentido, existe una necesidad urgente de tener en cuenta las propias perspectivas de desarrollo y las ideas de los pueblos sobre el progreso y la modernidad. Por lo tanto, el desarrollo consiste en tareas que deben abordarse colectivamente, en lugar de fórmulas aplicadas externamente a las propias expectativas de las personas, y la creación de riqueza es comparable a la legitimidad de los derechos sociales y culturales de todas las personas. Debe ser algo que uno hace. (p. 35)

Los enfoques interculturales son particularmente importantes en sociedades cada vez más diversas y globalizadas, donde diferentes culturas coexisten y se entrelazan. La promoción intercultural ocurre en una variedad de entornos, desde la educación hasta el gobierno, el desarrollo comunitario, el mundo del trabajo y las relaciones internacionales.

Frente a ello, la política nacional que impulsa un enfoque intercultural es consistente con los elementos constitucionales del Estado peruano, que forman la protección y el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural del país. También ponemos especial énfasis en la atención a los grupos étnicos, particularmente a los pueblos indígenas y afroperuanos vulnerables. Sin prejuicios, esta política pretende construir una sociedad multicultural y, por tanto, debe entenderse como una herramienta aplicable a toda la sociedad nacional. (MINCUL, 2017)

En este sentido, el enfoque intercultural desarrollado en las municipalidades se convierte en una estrategia para la consideración y promoción de la cultura en la gestión y planificación de las políticas públicas locales. Esto implica reconocer la importancia de la cultura como un elemento central en el desarrollo social, económico y comunitario de una región o ciudad. (OM, 2022). De acuerdo al MINCUL (2014). Las políticas estatales interculturales deben cumplir 5 requisitos básicos, tales como: reconocimiento, transversalidad, integralidad, institucionalidad e igualdad. Asimismo, los principales elementos de interculturalidad y ética para que implemente un funcionario público es:

Garantizar que los derechos de los ciudadanos sean tenidos en cuenta en los procesos y salas de toma de decisiones y procedimientos. Proporcionar información clara a los miembros de la agencia y a los ciudadanos sin beneficio personal. Poseer y desarrollar habilidades que ayuden a construir relaciones interculturales en el lugar de trabajo. Proporcionar servicios y/o recursos de la misma calidad al ciudadano medio en un entorno laboral. Desempeñar sus funciones de manera imparcial, independientemente de sus propios intereses o relaciones con



terceros, y desempeñar sus funciones sin represalias o coerción contra otros miembros de su agencia u otros ciudadanos. (p.31)

Siendo así, promueve programas educativos, talleres, becas y subvenciones para fortalecer el acceso a las artes, la educación artística y la cultura para todas las personas de nuestras comunidades, incluidos los grupos y minorías desfavorecidos. (Caro, Márquez, & Prosopio, 2021). En suma, este considera aspectos culturales en la planificación urbana, el diseño de espacios públicos y la construcción de infraestructura, y se esfuerza por fomentar un entorno que fomente la interacción social, la creatividad y la identidad local.

A través de la incorporación del enfoque intercultural se contribuye a que los servicios públicos tengan pertinencia cultural. Para USAID (2015):

Los servicios públicos culturalmente relevantes son servicios públicos cuya gestión y prestación incluyen un enfoque intercultural; es decir, se entregan teniendo en cuenta las características culturales específicas de las poblaciones regionales en las que intervienen y brindan atención. Las principales características son: Servicio no discriminatorio: garantiza la igualdad de trato y respeto a todas las personas independientemente de sus características. Servicios bilingües: La atención se brinda en el idioma oficial y en el idioma principal del condado para que las personas que se comunican en un idioma distinto al español puedan recibir servicios. Servicios que respetan las perspectivas culturales de los residentes locales. (p. 37- 38)

Por lo tanto, adoptar un enfoque intercultural en las entidades públicas y privadas pueden contribuir significativamente a la creación de entornos locales más inclusivos, justos y cohesionados, donde se respeten y valoren las distintas identidades culturales presentes en la comunidad. Esto no solo fortalece el tejido social y organizativo, sino impulsa el desarrollo sostenible y el bienestar de todos los ciudadanos en el territorio.

### **2.2.2. Administración pública**

La administración pública se refiere al conjunto de unidades, organizaciones y estructuras gubernamentales responsables de gestionar e implementar políticas, programas y servicios públicos en beneficio de la sociedad y la nación. Este campo cubre una amplia gama de funciones que incluyen, entre otras, la planificación, implementación y gestión de políticas, la prestación de servicios públicos y la regulación y gestión de recursos humanos y financieros.

Según Escalante (2015), afirma que la importancia de la administración pública como disciplina radica en que "la administración pública contribuye al buen desarrollo de las organizaciones públicas, procurando su funcionamiento eficaz, eficiente y productivo y a través de este funcionamiento, la buena gobernanza conduce al buen desarrollo". seres humanos"" (p.9). En suma, la Contraloría General de la República del Perú (2021) señala al respecto que:

La administración pública contiene organizaciones que realizan funciones de interés público, proporcionando servicios y/o regulando el comportamiento y los intereses de la sociedad, el mercado, el propio Estado y sus instituciones. (p.10)

Se organiza en diferentes niveles y áreas de gobierno, que pueden incluir el gobierno federal, estatal, provincial o municipal, dependiendo del país y su estructura política. Su objetivo principal es servir a los ciudadanos, garantizar el cumplimiento de

las leyes, promover el bienestar general y administrar los recursos públicos de manera eficiente y transparente.

Además, es un instrumento para lograr un desarrollo socioeconómico sustentable, pero también asegura que los avances logrados en el Estado lleguen a su población además que su distribución también favorezca y debe entenderse como un método de no sólo los que más tienen, sino los que más lo necesitan. (Rojas, 2015)

Se entiende por administración pública “una empresa o persona jurídica de propiedad estatal cuyo cometido es dirigir, organizar, gestionar, planificar, operar, vigilar y controlar las acciones del poder ejercidos por las autoridades (representantes del propio Estado) o sus directivos, el derecho administrativo es una rama o especialidad del derecho que tiene por objeto regular a dicha empresa o persona jurídica. (Peña, 2006)

En este caso se refieren principalmente a estructuras, servicios públicos o normas que deben cumplir con lo establecido en la constitución política peruana. Dadas las mencionadas raíces interculturales en las normas constitucionales, la administración pública y el derecho administrativo están obligados a tener en cuenta este contenido intercultural en servicios públicos como la educación y la salud.

Desde la realidad nacional, según antecedentes mencionados por Castillo & del Mendoza (2019), el gobierno de Perú no brinda atención de calidad y oportuna a los pueblos indígenas.

Considera que es responsabilidad de todos los servidores públicos garantizar procesos apropiados, ágiles y coherentes para cumplir con los principios y la ley, incluida la consideración de las lenguas nativas; Sin embargo, en la práctica, cuando las víctimas administrativas son pueblos indígenas, el sistema

judicial del Perú no garantiza que sus derechos serán respetados. (Días & Mendoza, 2019)

Los pueblos indígenas del Perú demandan la ejecución de la interculturalidad en la administración pública, ya que aún cohabitan 48 lenguas de 19 familias lingüísticas distintos. Choccata (2023; citado por Domínguez, 2019). El Perú, país multiétnico, busca políticas que fomenten un progreso endógeno que respete estrictamente la cultura y promueva el desarrollo económico y la interculturalidad en un contexto globalizado. (Choccata & Villanueva, 2023)

La interculturalidad en la administración pública implica reconocer, respetar y valorar las diferencias culturales al diseñar políticas, programas y servicios para garantizar que sean inclusivos y sensibles a las insuficiencias de todos los ciudadanos de su origen étnico, cultural o lingüístico.

Según Andrade, (2021). “la política cultural en educación crea oportunidades para que la comunidad educativa mejore la calidad de la educación y logre un desarrollo endógeno”. La relación entre descolonización, calidad de servicio, bioética y biopolítica es, por tanto, relevante para la administración pública con prácticas interculturales. (Andrade, 2021)

Cuando las instituciones gubernamentales adoptan un enfoque intercultural, contribuyen al fortalecimiento de la cohesión social, la convivencia pacífica y el desarrollo sostenible en comunidades diversas.

## **2.3 Importancia de la variable**

### ***2.3.1. Enfoque intercultural***

El enfoque intercultural es sumamente relevante por varias razones cruciales: promueve el diálogo, la empatía y el respeto entre personas de diferentes culturas. Al

facilitar la comprensión mutua, contribuye a la convivencia pacífica y a la reducción de conflictos basados en diferencias culturales. (Alvares, 2010)

En suma, la interacción entre culturas inspira nuevas ideas y soluciones creativas a problemas complejos. La diversidad cultural en equipos de trabajo o en entornos creativos genera una mayor diversidad de enfoques y perspectivas, impulsando la innovación.

De acuerdo al Institut Francais, (2023) se muestran ventajas que trae el valor de la interculturalidad, por ejemplo:

- Comunicación más directa y efectiva
- Mayor integridad, responsabilidad y tolerancia.
- Mayor sentido de pertenencia y autoestima
- Fomenta la cooperación con los demás y mejor trabajo en equipo
- Reducción del riesgo y coraje para asumir
- Crecimiento y desarrollo personal
- Nuevas Perspectivas que se pueden aplicar a entornos personales o profesionales

En resumen, el enfoque intercultural es esencial para construir sociedades más tolerantes, inclusivas y cohesionadas. Permite que las personas aprendan, colaboren y convivan respetando las diferencias culturales, lo que contribuye a un mundo más justo, equitativo y en armonía

### **2.3.2. Administración pública**

La administración pública es responsable de la gestión eficiente de los recursos disponibles, incluyendo el presupuesto, el personal y los activos, para brindar servicios públicos esenciales como salud, educación, seguridad, transporte, entre otros.

Esta es una actividad humana fundamental. Una comunidad humana está formada por familias de diferentes regiones que requieren ayuda mutua y adhesión a

principios comunes para la gestión de establecimientos sociales esenciales, incluidas las relaciones familiares. (Rojas, 2015)

Al respecto Escalante, (2023) en una investigación preliminar señala que la administración pública es de vital importancia en una sociedad por las siguientes razones fundamentales:

**Fomento del desarrollo económico:** A través de políticas fiscales, inversiones públicas y regulaciones económicas, la administración pública puede influir en el desarrollo económico de una nación, estimulando la creación de empleo, el crecimiento empresarial y la prosperidad general.

**Participación y representación ciudadana:** Facilita la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones mediante mecanismos democráticos, consultas públicas, espacios de diálogo y transparencia en la gestión gubernamental, promoviendo así una mayor representatividad y legitimidad.

**Gestión de crisis y emergencias:** La administración pública es clave en la gestión de situaciones de emergencia, catástrofes naturales o crisis sanitarias, coordinando recursos y esfuerzos para responder eficazmente a las necesidades de la población en momentos críticos.

Finalmente, la administración pública es un pilar fundamental, ya que se encarga de proveer servicios esenciales, promover el bienestar colectivo, garantizar el cumplimiento de leyes y favorecer al desarrollo económico y social en beneficio de los ciudadanos

## 2.4 Modelos de la variable

### 2.4.1. Modelos afines a la variable “Enfoque intercultural”

El enfoque intercultural se centra en la comprensión y el análisis de las interacciones entre culturas diferentes, reconociendo y valorando la diversidad cultural. Dentro de este enfoque, existen varios modelos o aproximaciones que buscan entender y abordar las dinámicas interculturales. Algunos de ellos son:

**El modelo del Intercultural Development Inventory (IDI):** Tiene cinco pasos y requiere entrenamiento, educación y capacitación. A continuación, se muestran las fases del IDI realizado por Mafalda Arias que toma como modelo el esquema de Milton Bennet (Arias 2012, citado por Ampudia, 2017) el cual propone una serie de etapas en el desarrollo de la competencia intercultural, desde el etnocentrismo hasta la integración cultural. Estas etapas representan el proceso de conciencia y adaptación a la diversidad cultural. (Ampudia, 2017)

- Negación. La persona niega las diferencias de otras culturas, este puede reaccionar violentamente cuando se expone a ellas.
- Polarización de diferencias. La perspectiva está concentrada entre "Nosotros" somos mejores que "ellos". “nosotros” y “ellos”. Otra forma de polarización ocurre cuando se devalúa la propia cultura e idealiza la otra cultura como mejor:
- Minimización de diferencias. Esta es la fase de transición hacia la interculturalidad. Es decir, “Todos somos iguales, tenemos las mismas necesidades”.
- Aceptación. Esto sucede cuando se aceptan las diferencias y existen otras culturas.
- Adaptación. Las personas se adaptan a las diferencias y pueden cambiar de perspectiva aprovechando su empatía.

**Modelo de las dimensiones culturales de Gerard Hendrik Hofstede:** Según la AFS de la Intercultural Programas (2012) este modelo identifica y compara las diferencias culturales en seis dimensiones:

- Distancia al poder: Esta dimensión muestra cuán alejados o cercanos están los patrones de conducta de quienes detentan el poder de la percepción que tienen sus subordinados al respecto.

- Individualismo-colectivismo: En las sociedades individualistas, los miembros tienden a tomar sus propias decisiones y mantenerse a sí mismos y a su familia inmediata, mientras que, en las sociedades colectivistas, el grupo está muy unido y la familia incluye miembros de la familia extendida.

- Masculinidad-feminidad: En sociedades altamente masculinas, las personas están motivadas por la competencia y los logros. En una sociedad de mujeres, la gente intenta construir buenas relaciones y garantizar que todos tengan una alta calidad de vida.

- Evitación de la incertidumbre: Explora el grado de la felicidad y el control sobre la vida. Las sociedades con alta autosatisfacción (alta IVR) permiten a los individuos satisfacer libremente sus necesidades y deseos.

- Orientación a largo plazo y orientación hacia el logro. Las empresas orientadas al largo plazo fomentan la inversión y el ahorro. Las empresas orientadas a corto plazo respetan las tradiciones, pero fomentan las ganancias y el gasto inmediatas.

**Modelo de la competencia intercultural de Darla Deardorff:** Propone una serie de conocimientos y habilidades para interactuar y trabajar de manera efectiva en entornos interculturales, incluyendo la sensibilidad cultural, el conocimiento del contexto, la habilidad de comunicación intercultural y la capacidad de adaptación.



Las habilidades se basan en la escucha, observación, interpretación, análisis, evaluación y construcción de relaciones. Y las actitudes necesarias son el respeto (valoración de la diversidad cultural); la apertura (aprendizaje intercultural sin juzgar) y curiosidad y descubrimiento (tolerando la ambigüedad y la incertidumbre). Deardorff (2009: Citado por EDINA, 2023)

Según EDINA (2023), Deardorff enumera los siguientes resultados deseados:

### Figura 1

*Modelo - proceso de la competencia intercultural Deardorff*



Fuente: Deardorff (2006) Repositorio PUCP.

Deardorff propone que la forma más apropiada de valorar la competencia intercultural es comenzar con su definición, luego identificar sus mecanismos y luego establecer metas mensurables basadas en el contexto de referencia. Además, afirma que la herramienta más eficaz para medir las habilidades es una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, ya que no se puede lograr una evaluación eficaz utilizando únicamente métodos cuantitativos o cualitativos. (Deardorff, 2011)

#### **2.4.2. Modelos afines a la variable “Administración pública”**

La teoría de la administración pública ha sido elaborada por varios autores a lo largo del tiempo. A continuación, se presentan modelos y enfoques más destacados según sus respectivos creadores:

- **Modelo Burocrático:** Este modelo puede entenderse como un sistema de gestión muy ágil y con la máxima eficiencia técnica, representado por una organización jerárquica, una asignación de funciones basada en competencias objetivamente comprobadas. Se caracteriza por ciertas características como una estricta restricción sobre estructuración según normas y reglamentos técnicos objetivos e impersonales. (Restrepo, 2009)

En una investigación preliminar sobre Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública, Ramió (2018) señala los siguientes modelos de administración pública:

El modelo se basa en procesos para lograr un ejercicio fluido, predecible, neutral y equitativo y muestra que el éxito o fracaso de un país, región o región depende de la calidad de las instituciones públicas y su contribución central. La competencia institucional es seguridad jurídica (Ramió, 2018)

- **Modelo gerencial:** La Nueva Gestión Pública propone introducir un nuevo carácter comercial al gobierno, reemplazando lo que se considera un carácter burocrático en ruinas..

Es un modelo que apoya la flexibilidad y las opciones. Se trata de la eficiencia y utilidad de las organizaciones públicas. Además, también se recomienda la especialización en funciones de administración y gestión pública. Este nuevo concepto es

esencial para la prestación eficaz de servicios públicos de alta calidad. (Russo, 2020)

- La gobernanza: Es un patrón inevitable y positivo. La complicación de los actores y los problemas relacionados con la protección del interés común y general ya no pueden ser resueltos por las instituciones por sí solas. Es necesaria la asistencia entre las empresas, el tercer sector, los movimientos sociales, el empoderamiento y las redes de colaboración, como las redes sociales basadas en tecnología, etc. (Ramió, 2018)

Asumimos que la administración pública ayuda a fortalecer la capacidad administrativa del Estado; en otras palabras, la gobernanza ayuda a fortalecer la capacidad política y la legitimidad del propio Estado. Por el contrario, una de las principales deficiencias de la Nueva Gestión Pública es que se centra únicamente en los efectos técnicos y resultados administrativos, socavando así el potencial político de la gestión. (Gonzalez, 2002)

Utilizando modelos de burocracia, gestión o gestión y gobernanza públicas, se busca una adaptación a los tiempos modernos. Sin embargo, a principios del siglo XXI, existe un período de cambio y la administración pública necesita reorganizar sus fundamentos teóricos y construir un nuevo paradigma adaptado a la nueva era.

## 2.5 Análisis comparativo

Tabla 1.

### Análisis comparativo

Tópico	Autor	Definición	Comentario
Enfoque intercultural	Ampudia, 2017	Propone una serie de etapas en el desarrollo de la competencia intercultural, desde el etnocentrismo hasta la integración cultural.	Exhibe las diferentes posiciones y actitudes que se dan en cada etapa del desarrollo. El concepto se centra en la evolución de los seres humanos hacia el futuro.
	Gerard Hendrik Hofstede, 2012	Proporciona un marco para examinar cómo los valores culturales influyen en el comportamiento y proporciona pistas sobre por qué las personas de una cultura se comportan.	Se refiere a la consolidación de características personales comunes y estándar en una sociedad determinada, ya que las personalidades individuales en cualquier sociedad son muy diferentes.
	Darla Deardorff 2009	Ofrece una serie de conocimientos y habilidades necesarios asociados a la sensibilidad cultural, el conocimiento del contexto, la habilidad de comunicación intercultural y la capacidad de adaptación.	Para alcanzar la capacidad intercultural es necesario un proceso a lo largo de la vida, que depende de las habilidades y la voluntad del sujeto para desarrollarlo.
Administración pública	Restrepo, 2009	El modelo burocrático se basó de procesos para alcanzar un funcionamiento fluido, predecible, neutral e idéntico y que el éxito depende de la calidad de sus instituciones públicas.	Señala que la visión de gestión es integrada y apunta a asegurar la eficiencia y orientación a resultados de la administración pública.
	Russo, 2020	El modelo gerencial se preocupa por la eficiencia y eficacia de las organizaciones públicas. Sugiere la profesionalización de las funciones de gestión y liderazgo público	El propósito es generar su propio desplazamiento bajo los mecanismos del mercado impulsando la inclusión y mayor alcance de los servicios
	Ramió, 2018	La administración pública contribuye a fortalecer la capacidad administrativa del Estado.	Afirma que el fortalecimiento de la capacidad política del Estado es esencial para las reformas implementadas.

## 2.6 Análisis crítico

La administración pública es un campo complejo que involucra la gestión y dirección de recursos, políticas y servicios por parte del régimen para satisfacer las escaseces de la sociedad. Para ello existe la necesidad de equilibrar eficiencia, transparencia, innovación y participación ciudadana para enfrentar los desafíos actuales y futuros, mejorando la eficacia de los servicios y la gobernanza en beneficio de la sociedad. Si bien el enfoque intercultural tiene beneficios significativos al promover la comprensión y la coexistencia entre culturas diversas, es fundamental abordar críticamente sus limitaciones y trabajar hacia una implementación más profunda y significativa que enfrente las desigualdades subyacentes y promueva la igualdad de proporciones para todos.

Desde la administración y el enfoque intercultural implica examinar tanto las fortalezas como las limitaciones de cómo se integra la diversidad cultural en los sistemas y prácticas administrativas.

- La administración con enfoque cultural puede fomentar la inclusión y la equidad, reconociendo y abordando las disparidades que pueden surgir debido a diferencias culturales.
- La comprensión de las especificidades culturales puede optimizar la eficacia en la ayuda de servicios y la toma de decisiones, adaptándose a las necesidades reales de la población.
- Facilita la participación de comunidades culturalmente diversas en los procesos gubernamentales, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y representativa.
- Un enfoque intercultural adecuado puede ayudar a prevenir conflictos al abordar las tensiones y desigualdades que podrían surgir entre diferentes

grupos culturales.

- En ocasiones, los principios de la administración cultural pueden implementarse de manera selectiva, dando prioridad a ciertos grupos culturales en detrimento de otros, lo que puede perpetuar desigualdades.
- Existe el riesgo de caer en el esencialismo cultural, generalizando características y estereotipos, lo que puede llevar a una comprensión simplificada y poco precisa de las comunidades culturales.
- Existe el riesgo de que la cultura sea instrumentalizada para objetivos políticos o económicos, en lugar de ser valorada por sí misma.
- Medir el impacto real de las políticas y prácticas culturales puede ser un desafío, lo que dificulta evaluar la eficacia y hacer mejoras informadas.
- En algunos casos, los esfuerzos por incorporar la diversidad cultural pueden ser percibidos como superficiales o carentes de autenticidad, especialmente si no se reflejan en cambios sustanciales.

Los modelos sobre interculturalidad presentados anteriormente son ejemplos de cómo se aborda y se estudia la interculturalidad desde diversas perspectivas, cada uno con enfoques específicos para comprender y manejar la diversidad cultural en diferentes contextos sociales, empresariales, educativos y personales.

Desde la administración pública, esos modelos no son mutuamente excluyentes y pueden coexistir en diferentes aspectos de la administración pública de un país. Además, cada país adapta y combina estos modelos de acuerdo con su contexto, historia, cultura y necesidades específicas.

Finalmente, la administración con enfoque intercultural debe ser un proceso dinámico que evolucione con el tiempo para abordar los cambios en la sociedad y las expectativas de los ciudadanos. Es esencial reconocer que ningún enfoque es

perfecto y que se requiere un esfuerzo continuo para mejorar y adaptarse a las complejidades de la diversidad cultural.

## Capítulo III Marco Referencial

### 3.1. Reseña histórica

El enfoque intercultural en el Perú ha experimentado una evolución a lo largo de la historia, reflejando la diversidad étnica y cultural del país. La historia intercultural del Perú discurre a través de formas folclóricas, dominantes y unidireccionales, reconociendo las raíces incas y al mismo tiempo fomentando la asimilación local y la adaptación a una identidad nacional homogénea.

Además, se realizó un estudio sobre gestión de calidad en el sector privado utilizando el modelo SERVQUAL implementado por la empresa SYRY y el principal fracaso fue la falta de coordinación. Sin embargo, actualmente no hay mucha investigación sobre medición, evaluación y mejora continua de la gestión de la calidad de los sistemas públicos, y existen brechas en los procesos de gestión y la infraestructura de los sistemas públicos, y las expectativas son mayores que las percepciones de los servicios. Valencia (2015)

En las primeras etapas del control de calidad, entre los años cincuenta y ochenta, las empresas decían que el control estadístico era inadecuado. Por tanto, el proceso debe dividirse en etapas. En aquel entonces, en los años 1980 y mediados de los 1990, la calidad se consideraba un proceso esencial para una estrategia bien estructurada. Es allí donde implementar procesos para mejorar continuamente la calidad y pasar de agente supervisor a alta dirección se considera una ventaja competitiva. (Barreto, 2022)

Se inician proyectos interculturales de múltiples caminos basados en la coexistencia de las diferencias, la desigualdad y la necesidad de construir sociedades,



instituciones y proyectos diferentes (legales, educativos, intelectuales, etc.). (Walsh, 2008)

El Ministerio de Cultura promueve la aprobación de estándares de ciudadanía indígena, afroperuana, interétnica e intercultural, que contribuirán al fortalecimiento del marco legal para la inclusión social de los diferentes grupos culturales y la implementación de los derechos de ciudadanía intercultural. Sin embargo, es necesario desarrollar un estándar nacional para guiar la acción basada en una visión compartida que articule e integre la política y la gobernanza intercultural nacional. (Ramírez, 2021)

La constitución de 1993 registró la diversidad cultural y lingüística del país y estableció principios interculturales. Se implementaron políticas para promover la inclusión y participación de las comunidades aborígenes en la toma de decisiones. La creación del Ministerio de Cultura en 2010 fue un paso importante hacia el reconocimiento de la diversidad cultural.

En este sentido, el 28 de octubre de 2016 se aprobó la Política Nacional de Integración de Enfoques Interculturales, que tiene como objetivo orientar, precisar y crear mecanismos de acción nacional para garantizar la implementación de los derechos de los diferentes grupos culturales. importancia cultural y promover la inclusión social, la integración étnica y la eliminación de la discriminación. Su visión es construir una sociedad intercultural. (Ramírez, 2021)

Los documentos oficiales definen la aplicación intercultural en la administración pública como un proceso en el que las instituciones estatales se adaptan (normativas,

administrativas y de servicios públicos) para satisfacer las necesidades de grupos etnoculturales relacionados con diversas áreas de la actividad estatal. (Peña, 2019)

Sin embargo, la implementación de esta práctica ha sido limitada, más aún durante la pandemia, lo que demuestra un enorme desconocimiento de los temas interculturales ambientes públicos y privados; e incorporarlos a las políticas nacionales y a la recopilación de datos oficiales.

La diversidad transcultural y cultural es una de las manifestaciones que enriquece a nuestro país. Sin embargo, la materialización de estos conceptos en nuestra administración estatal se ve socavada por la ignorancia y la indiferencia de sus creadores. Es claro que la intención de incluir estas perspectivas se ve socavada por la falta de integración en las normas administrativas que rigen las instituciones públicas (Ministerio de Cultura, 2017)

No obstante, por medio del D.S N°001-2023-MC, el Ministerio de Cultura alienta a nuestro país a incorporar paulatinamente este enfoque en sus instituciones.

En resumen, el enfoque intercultural en el Perú dentro de la administración pública refleja la complejidad y la riqueza de su diversidad cultural y el servicio de las necesidades de las mismas. A lo largo del tiempo, ha habido avances significativos en el reconocimiento de los derechos y la participación de las comunidades indígenas, pero aún existen desafíos en la construcción de una sociedad más inclusiva y equitativa.

### **3.2. Presentación de actores**

Los datos mencionados a continuación fueron rescatados del Plan de Acondicionamiento Territorial 2011- 2021 de la Municipalidad distrital de Mariscal Ramón Castilla – Caballo Cocha. (Municipalidad Provincial de MRC – CC, 2023)

Los siguientes actores permitirán identificar las actividades de incorporación del enfoque Intercultural, los factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural y la influencia del enfoque intercultural, estas instituciones que se mencionarán a continuación tienen competencia dentro de la administración pública de la Provincia de Mariscal Ramón Castilla y de la ciudad de Caballococha.

### **Organizaciones sociales representativas**

- 17 comunidades Campesinas propietarias de tierras en las zonas rurales.
- 40 clubes de Madres - comités de vaso de leche.
- Comités de asentamientos humanos - demandas de servicios y de saneamiento legal de sus terrenos.
- Organización de comerciantes - demandan servicios de mercados.
- Gremio de transportistas locales e interprovincial. Con demandas de servicios de transporte.
- Gremio de pescadores artesanales - de servicios de puertos y mercados.
- Organizaciones juveniles, parroquiales y clubes deportivos - demandan equipamiento recreativo y cultural, así como organizan actividades culturales.

### **Programas y oficinas sectoriales del distrito Mariscal Ramón Castilla / Caballococha**

- PD: Infraestructura deportiva y promoción del deporte.
- M. de Industria y Turismo: Promoción de la micro empresa y del turismo. Reglamentación en infraestructura de turismo.
- M de Salud. A través de la UTE Caballococha, la promoción del bienestar de la salud de la población en los centros de salud, postas médicas y el Centro de Salud de Caballococha.
- M. de Trabajo y Promoción social: en la promoción del empleo.

- FONCODES: En la construcción de proyectos de infraestructura educativa y social. Así como también en proyectos de desarrollo productivo.
- PRONAA: En el apoyo en obras comunitarias con alimentos.
- M. de Educación: A través de la ADEYO, la promoción y gestión de la educación escolarizada en los niveles inicial, primaria y secundaria. Así misma autorización de funcionamiento de los institutos tecnológicos y los centros educativos oficiales de gestión no estatales (CEOGNE).
- ESSALUD, que brinda servicios de salud en Hospitales y centros de salud localizados en la ciudad de Caballococha.
- Policía Nacional del Perú. Con funciones de seguridad y defensa local.
- Ejército peruano.
- M. de Agricultura: Programa de titulación de tierras, catastro rural, gestión y uso de las aguas en las áreas rurales, extracción de minerales no metálicos. PRONAMACHS también promueve proyectos agrícolas.
- Ministerio Público: En el control del poder judicial.

#### **Gremios con capacidad de negociación**

- Comité de defensa de Caballococha, formado para demandar los principales problemas de la ciudad de Caballococha.
- La Asamblea Popular, conformado por el conjunto de organizaciones sociales de la ciudad de Caballococha. La Municipalidad Provincial de Mariscal Ramón Castilla es miembro directivo. Su carácter es reivindicativo.

### **3.3. Diagnóstico sectorial**

Los datos mencionados a continuación fueron rescatados del Plan de Acondicionamiento Territorial 2011- 2021 de la Municipalidad distrital de Mariscal Ramón Castilla – Caballo Cocha. (Municipalidad Provincial de MRC – CC, 2023)

La provincia castellana de Mariscal Ramón está situada en la parte más septentrional y nororiental de la región de Loreto y tiene una superficie aproximada de 39.171,66 kilómetros cuadrados, lo que corresponde al 10,62% del territorio de la región. La población actual es de aproximadamente 55.294 habitantes, lo que representa el 4,9% de la población de la región, con una densidad de población de 1,10 habitantes por kilómetro cuadrado. Políticamente, la provincia consta de 04 distritos: Mekar. Ramón Castilla con capital Caballo Cocha, además de Pevas, San Pablo y Yaví.

### **Servicios básicos sociales, salud y educación**

En la provincia de Mariscal Castilla, sólo el arroyo cubre una importante red de instituciones educativas, divididas en 19 redes educativas y 05 redes de micro salud, que cubren las necesidades básicas de toda la población que habita principalmente en las riberas del río; sin embargo, la cirugía y otras necesidades de cuidados especiales como atención médica deben trasladarse a Iquitos (de 6 a 8 horas en tren de alta velocidad) o a las localidades fronterizas de Leticia (Colombia) o Tabatinga (Brasil), de 2 a 4 horas en coche.

La educación superior y/o especializada también se atiende mayormente en Iquitos que igualmente implica mayores costos y otros. También es de observar la existencia de una población marginal y de comunidades nativas, (en Mcal Castilla de las 24 etnias existentes en toda la región Loreto, destacan los: aguaruna, bora, chayahuita, huitotos, mayorunas, ocaina, ticuna, urarina y yagua; mientras que las otras etnias: Achual, Arabela, Candoshi-murato, Capanahua, Chamicuro, Cocama-Coca Milla, Huambisa, Huitoto-Meneca, Huitoto-Muiname, Huitoto-Murui, Jíbaro, Mayoruna, Matsés, Napo, Pastaza-Tigre, Orejón, Piro, Secoya, Shipibo Conibo

habitan en las otras provincias de Loreto) ubicados en el interior de la provincia para quienes se torna más álgido las posibilidades de atención de salud y educativa.

De otra parte, la infraestructura predominante en toda la provincia en ambos sectores es del nivel Básico, excepto en algunas de las capitales distritales que cuentan con Centros de Salud, y en educación superior, la existencia de 02 IST (01 en la capital y otro en el distrito de Pevas).

### **Seguridad ciudadana**

La gestión de la seguridad ciudadana tiene los siguientes componentes: riesgo físico ambiental, riesgo delincencial y social, riesgo alimentario y riesgo de tránsito.

- **Riesgo Delincencial y social:** En la ciudad de Caballococha comienzan a aparecer zonas criminales cercanas al mercado de Caballococha y la Plaza de Armas. Los robos han aumentado en estas zonas. También ha aumentado la violencia doméstica: violencia contra niños, jóvenes y mujeres, para la que el municipio castellano de Mariscal Ramón ha implementado DEMUNA.
- **Riesgo Físico:** El Consejo de Defensa Civil es responsable de identificar los problemas causados por desastres naturales (terremotos, terremotos, inundaciones, etc.) e identificar las zonas más peligrosas. La provincia necesita planes de contingencia para estas situaciones, así como herramientas para monitorear y rastrear fenómenos y recursos naturales.
- **Riesgo de Tránsito.:** Los gobiernos provinciales y municipales y la policía nacional de tránsito pueden hacer frente a este riesgo. La ciudad no cuenta con un plan de regulación del tránsito y la señalización en zonas peatonales y estaciones públicas está dañada.
- **Riesgo Alimentario:** Las autoridades provinciales y municipales son responsables de registrar los precios y productos del mercado y gestionar la

información. Es necesario establecer un sistema de vigilancia alimentaria (FSMS), principalmente para garantizar la nutrición de grupos vulnerables como los niños y las mujeres embarazadas.

- **Riesgo de comercialización de combustible:** Los gobiernos provinciales y municipales y la policía nacional de tránsito pueden gestionar este riesgo. La ciudad ha desarrollado un plan de desarrollo urbano para la ubicación de grifos de agua para vehículos de aguas interiores y vehículos terrestres (motocicletas).

### **Identificación de conflictos de intereses y competencias de la población**

Se han identificado los siguientes conflictos:

- Laboral: Diferencia entre trabajadores de los gremios de transportistas y pescadores artesanales y los que no son.
- Social: Producto de la pobreza, como niños abandonados, madres solteras.
- Familiar: Relacionado con el maltrato al niño, a la mujer de parte de los miembros de la familia.
- Territorial: Límites de frontera con los pescadores artesanales de la república de Colombia, las municipalidades, las comunidades y los asentamientos humanos.
- Definición de Ciudad, entre la empresa y el gobierno local por el pago de los tributos correspondientes a la posesión del suelo en la ciudad.
- Comunal: Entre familias por el límite de la propiedad y el acceso a los servicios.
- Político Institucional, por cruce de competencias entre municipalidad y sectores públicos, así mismo entre las mismas municipalidades provinciales y distrital, y entre las mismas oficinas sectoriales públicas.

## CAPITULO IV

### 4.1 Marco metodológico

. El tipo de investigación fue descriptivo y con alcance transversal, es decir el trabajo de investigación se realizó en un momento determinado.

#### ***Tipo de investigación***

El enfoque que se empleó fue cualitativo, debido a la comprensión profunda del fenómeno social basada en la interpretación y el análisis de datos obtenidos, esto implicó realizar trabajo de campo de los cuales facilitó recopilar datos primarios, es decir, información original y específica para el presente trabajo.

#### ***Nivel de investigación***

El Nivel de investigación fue descriptivo porque tiene como objetivo principal describir, interpretar y comprender las características y fenómenos presentes en una determinada población o contexto

La presente investigación fue de nivel descriptivo porque mediante el uso de técnicas y herramientas etnográficas que se usó durante el trabajo de investigación, permitió conocer y describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla.

Para Di Virgilio et. al (2007). "Cuando se habla de investigación de campo en las ciencias sociales, se refiere a las investigaciones que combinan diferentes fuentes de información para comprender los fenómenos sociales en su entorno natural." (p.92).



### ***Diseño de investigación***

El diseño de investigación fue no experimental, para ello los datos fueron recogidos haciendo uso de las técnicas (observación directa y entrevistas) e instrumentos (Guía de observación y las guías de entrevistas) en el lugar de los hechos con una población y muestra suficiente para mayor veracidad y transparencia además de hacer posible de obtener resultados adecuados.

### ***Ámbito y tiempo social de la investigación***

#### **Población**

La población determinada para la siguiente investigación es la Provincia Mariscal Ramón Castilla, de acuerdo al INEI 2021 la provincia cuenta con 75,605 habitantes: 39,110 mujeres y 36,495 hombres. Los habitantes de Mariscal Ramón Castilla representaban el 7.0% de la población total del departamento de Loreto.

#### **Muestra**

La muestra determinada para la siguiente investigación constituye una muestra no probabilística de los funcionarios públicos de la municipalidad.

### ***Técnica, instrumentos y procesamiento de datos***

#### **Técnica**

Las técnicas que se aplicaron son las entrevistas y la observación directa.

Para Folgueiras, (2016) “La entrevista es una técnica de recopilación de información, de los cuales es una de las estrategias utilizadas en el proceso de investigación, además también tiene un valor propio.” (p.2). Ya sea desarrollado en investigación o fuera de una revisión sistemática, tiene las mismas características y sigue los pasos involucrados en esta estrategia de recolección de información.

Las entrevistas implican discusión y los entrevistadores no se adhieren estrictamente a una lista formal de preguntas, sino que hacen preguntas más abiertas para permitir la discusión con el entrevistado (Elizade, 2022).

Esta técnica ayudó bastante en la interacción porque facilitó la construcción de una relación de confianza lo que motivó a los informantes a compartir información relevante, esto fortaleció la validez y la confiabilidad de los resultados al tener múltiples perspectivas y fuentes de evidencia. Asimismo, implica generar un espacio de diálogo horizontal con los interesados, previa coordinación de horario y lugar será flexible, las preguntas estarán orientadas a las variables y dimensiones.

Además, la observación directa permite una mejor comprensión del proceso de formación. Se caracteriza porque el observador selecciona datos en un entorno determinado y está en relación con las entidades que observa. (PID, 2009)

## **Instrumentos**

### **Guía de entrevista**

Taylor & Bogdan, (1994), menciona que “Un plan o guía de entrevista no es un estructurado protocolo, sino más bien un inventario de áreas ordinarias que debe cubrir cada informante individual.” (p.32). La guía de entrevista simplemente pretende recordarle que debe hacer preguntas sobre temas específicos. (Taylor & Bogdan, 1994)

La elaboración de la guía de entrevista fue de importancia para la realización de la investigación y el logro de los objetivos porque permitió contrastar los resultados esperados incluso se recabó una variedad de respuestas de acuerdo a las experiencias y vivencias de los informantes.

### **Guía de observación**

Documento que te ayuda a observar determinados fenómenos. Esta guía generalmente está dividida en columnas para ayudarte a organizar los datos que recopilas (Pérez & Merino, 2021). Observar cómo se fomenta la disciplina puede ayudar a desarrollar la confianza en uno mismo y la conciencia, especialmente al escribir y entablar un diálogo interno. (Luna, 2022)

La inclinación al uso de una guía de observación proporcionó una estructura clave para recopilar datos precisos y relevantes acerca de la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración.

## **4.2 Resultados**

### **a) Actividades de incorporación del enfoque intercultural**

Desde la Municipalidad promueven actividades que ayudan a revalorizar la cultura local, ejemplo, el carnaval amazónico Huito Huayo, donde exponen fotografías y obras artísticas amazónicas, la danza de los disfrazados, teatro y cuentos ancestrales y el corte de humisha.

Asimismo, realizan actividades de asistencia sociales a familias vulnerables presentes en el territorio, como entrega de alimentos básicos, lentes, tarjetas de débito y trabajo para mejora de las vías principales a través de programas del Estado de empleo temporal, también vacaciones útiles dirigidos a los estudiantes, donde enseñan. Respecto a la lengua Ticuna, desde la Municipalidad realizan su recuperación en coordinación con el Ministerio de Cultura, tal es el caso del curso básico de la lengua Ticuna dirigido a los servidores públicos y la promulgación de ordenanzas que reconoce la lengua originaria. Por ejemplo, desde el 2016 RENIEC

habilitó el registro civil en lengua Ticuna y eso ayuda mucho al cierre de brechas en la provincia.

Asimismo, a través del programa de vaso de leche involucran a las mujeres y fortalecen su sentido de pertenencia. A través del turismo también se visibiliza la diversidad cultural, tal es el caso de la Comunidad Nativa Ticuna Cushillo Cocha donde se comparte platos típicos como el inchicapi y saberes ancestrales.

Los funcionarios públicos practican la lengua madre. A continuación, se menciona que los funcionarios se capacitan en lengua originaria:

*“Los funcionarios públicos practican la lengua madre y se tiene la implementación de cursos de idiomas en lengua nativa (ticuna) para mejorar la atención al público y practicando el habla de nuestra lengua madre de generación en generación” ENT 1*

Del mismo modo, podemos observar la incorporación del enfoque intercultural en distintas festividades como el carnaval amazónico:

*“Los festivales como el carnaval amazónico son liderado por la municipalidad y busca integrar a la población, compartir vivencias, relatos. Desde el alcalde hay interés por ello nos apoya con capacitaciones y cursos básicos para practicar nuestra lengua originaria que es el ticuna” ENT 4.*

*El desarrollo de carnaval amazónico Huito Huayo es una actividad importante de fortalecimiento de la identidad colectiva, donde se comparte comidas*

*típicas, se realiza la parada de humishas y se hace las danzas de los países amazónicas. ENT2*

Los documentos oficiales ediles serán traducidos en lengua originara:

*Existe desde el año pasado documentos que van a estar en los idiomas nativos de la provincia, así como señales que nos van a permitir identificar las oficinas y servicios que necesitamos ser atendidos. ENT3*

*Se viene implementando una ventanilla en lenguas originarias, todos los documentos o trámites debe estar en lengua originaria, también se realizará encuestas de satisfacción para ver la calidad de la atención” ENT5.*

Las capacitaciones y cursos que permitan mejorar la gestión social sobre la administración pública en materia de intercultural:

*Poco, se inició el año pasado dando buenos resultados. Para este año se tiene programado cursos y capacitaciones para mejorar la gestión social y sobre todo la administración pública intercultural. Por ahora ninguno, se tiene previsto elaborar documentos en diferentes idiomas para mejorar la comunicación entre la población indígena Desarrolla actividades mediante capacitación y proyectos donde se revalora las costumbres y conocimientos de las comunidades nativas. Hasta donde conozco la municipalidad ha generado ordenanzas municipales para la*

*conservación y revaloración de las comunidades nativas. ENT 6*

*En escucha activa, empáticos, ética y valores. Capacitaciones y sensibilización. Desarrolla estrecho trabajo con autoridades nativas, alcaldes, delegados, apus, caciques, agentes municipales. Leyes de comunidades nativas y campesinas. Ley N°28736, N°29735. Ordenanzas municipales, constitución política del Perú, derechos que regulan el enfoque intercultural. ENT 7*

La difusión en diferentes medios de comunicación de avisos o comunicados oficiales en lengua originaria como se observa en el siguiente fragmento de entrevista:

*En nuestra gerencia se ha promovido, capacitaciones, así como adaptación de la difusión de avisos en diferentes idiomas nativos de nuestra provincia. Se ha generado folletos y banners en idiomas que permita la facilidad en la comunicación entre los pobladores indígenas. Desarrolla actividades con organismos públicos y privados, manteniendo convenios y acuerdos para la capacitación al personal que labora en la municipalidad. La municipalidad ha generado ordenanzas y documentos para la protección de los pobladores indígenas. ENT 8*

*Bajas, escasos conocimientos de gestión pública intercultural. Ninguno. Capacitaciones con instituciones*

*públicas, privadas, como el MINCUL, por ejemplo.*

#### *Ordenanzas municipales. ENT 9*

De acuerdo a los documentos de gestión de la Municipalidad establece que los profesionales sociales deben promover el dialogo, participar en eventos culturales y sociales y elaborar proyectos de desarrollo social. Existe decisión política y respaldo institucional para dar continuidad en la incorporación del enfoque intercultural en la gestión pública municipal, porque son conscientes de que forman parte históricamente de una familia lingüística denominada Ticuna. Los funcionarios consideran que un avance significativo es la generación de la ordenanza municipal 008-MPMRC, donde promueven la incorporación del enfoque intercultural, el fomento de las lenguas originarias y promoción de la diversidad cultural. El fortalecimiento de capacidades y la promoción de espacios de diálogo intercultural es un paso importante que da la municipalidad.

#### **b) Factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural**

Las redes sociales de la municipalidad se difunde sus actividades en idioma español y no en el idioma local, lo cual limita una comunicación y participación directa de las comunidades indígenas.

El poco presupuesto destinado a temas culturales limita la incorporación y desarrollo del enfoque intercultural, así como el compromiso de todos los funcionarios públicos en la mejora de la atención a los ciudadanos. De parte de los funcionarios no existe resistencia a implementar la interculturalidad.

*Primero la disponibilidad y capacidad de las personas y profesionales en entendernos y entre nosotros mismos por falta de comunicación. ENT1*

*Considero que aún falta aprender o capacitarse más, esperamos que este año se den capacitaciones. ENT3*

*Nos todos que viven aquí practican la lengua ticuna y usan su vestimenta tradicional, la modernidad tiene impacto sobre todo en los jóvenes, ya cuando salen a otras ciudades regresan con otra mentalidad. En la municipalidad hay muchos jóvenes profesionales que son de la zona, pero ya no muestran mucho su identidad, migrar y regresar limita un poco. ENT4*

*“No se hace el uso oficial de la lengua en los medios digitales, no hay información sistematizada sobre las buenas prácticas de gestión, se hacen muchas cosas, pero nadie lo escribe para difundir y replicar, por ejemplo, debemos interpretar el himno nacional en nuestro idioma” ENT5*

*Podría ser el racismo, discriminación que se viene trabajando esos temas para mediante las capacitaciones y sensibilización hacia el respeto mutuo y buena convivencia.*

*La migración, violencia por parte de agentes de otros países, así como la presencia de pobladores con prejuicios y discriminación.*

*ENT 6*

*Aspectos sociales y que los pobladores hablen diferentes idiomas. Barreras sociales, así como el idioma, biotipos y estereotipos. ENT 7*

*Falta de conocimiento sobre las comunidades nativas, muchas veces la indiferencia y falta de comunicación. Racismo, discriminación y falta de comunicación. ENT 8*



*Limitados recursos humanos y falta de capacitación. Brechas en educación y servicios públicos. ENT 9*

A pesar de que existe una decisión normativa y política local para revalorar y poner en prácticas las lenguas originarias, los múltiples encuentros y desencuentros culturales tienen un impacto significativo en su continuidad, existen factores que limitan incorporar el enfoque intercultural, por ejemplo: la migración constante, la pérdida de la identidad colectiva, el debilitamiento organizativo de las comunidades y la economía de mercado.

Las capacitaciones nos son suficientes para construir una gestión intercultural, implica poner en práctica las normativas y procedimientos administrativos, como la contratación de persona que preste sus servicios con pertinencia lingüística y oficializar el uso de la lengua en las ceremonias oficiales.

**c) Influencia del enfoque intercultural en la mejora de la administración pública**

La capacitación sobre lengua Ticuna fortalece la calidad del servicio de los funcionarios públicos a la población. También a través del Comité de Desarrollo de Fronteras e Integración se fortalece la integración de la población.

Se mejora la administración ya que se difunde los resultados del trabajo incluyendo a la población originaria por ejemplo en las audiencias públicas de rendición de cuentas.

*Se nota que desde que se capacitaron existe un trato diferente.  
Un mejor trato y comunicación y a través de los programas y proyectos estamos mejorando la atención y la administración*

*municipal, además que el alcalde y sus funcionarios continúen capacitándose en temas interculturales. ENT 1*

*No existen muchos conflictos o reclamos en la municipalidad, creo es un indicador de que se está haciendo bien las cosas, se respeta la lengua originaria, no hay discriminación a la diversidad y nos ponemos en el lugar de las comunidades, escucharlos y atenderlos cuando vienen ayuda a mejorar la relación y la imagen de la municipalidad. ENT 4*

*Que se debe construir juntos, indígenas y mestizos una sociedad basada en el respeto mutuo, sin discriminación, se hace operativo Mediante las capacitaciones que se desarrollan en la municipalidad, a través de los programas sociales de la gerencia de desarrollo social y a través de los proyectos de revaloración cultural que tienen. Se requiere Mayor comunicación, menor discriminación, sensibilización y capacitación a todos sobre la interculturalidad. ENT 3*

*Antes había discriminación, ahora a las personas que vienen se les atiende por igual, sin ninguna discriminación por su lengua o vestimenta, todos tenemos los mismos derechos y desde la Municipalidad eso se promueve y es una orden que viene desde la gestión” ENT5*

*Que se debe trabajar con los funcionarios y posteriormente con la población, sobre todo en sensibilización y capacitación, enfatizando el respeto mutuo entre pobladores y seres humanos*

*Mediante la buena comunicación, el respeto y trato digno, considerando tener una buena escucha, respetando sus creencias. Mejora la autoestima de los pobladores, mejorando con ella la buena relación y comunicación. Intercambio de conocimientos y saberes, trasmisión de conocimientos en cuanto a la producción de alimentos, pesca y plantas medicinales. ENT6*

*Considero la importancia, ya que existiría, una verdadera inclusión social en el Estado. Mejorando las relaciones interpersonales. Mejorando la gestión documentaria, mejoraría la comunicación. Se acelera la gestión documentaria, mejora la información, mejor comunicación, haciéndola efectiva y asertiva. La implementación de documentos los idiomas de las lenguas existentes en la jurisdicción, así como la elaboración de letreros en idiomas que permitan a los usuarios de comunidades nativas, identificar el servicio o área que requieren ser atendidos. Capacitación al personal en idiomas que existen en el ámbito de la provincia. Ejecución de proyectos para el apoyo en la preservación integral de las comunidades Nativas. ENT 7*

*Importante ya que permite que los pobladores se sienten mejor atendidos y mejora la comunicación. Mediante el trato digno y de servicio, donde el poblador de comunidades nativas se siente en confianza generando empatía, mejorando el trato y comunicación en ambos sentidos tanto por parte del funcionario, así como del poblador. Mejora y eleva la autoestima en las personas, generando un buen trato en lo laboral y entre la población.*

*Concurso de la historia, cultura y costumbres de las comunidades nativas, donde ellos difunden y dan a conocer a los pobladores de la provincia. ENT 8*

*Es importante, porque mejoran los servicios públicos en las comunidades nativas. Disminuye las brechas existentes en comunicación, servicios básicos, por ello la importancia. Mejora el relacionamiento con las comunidades nativas, disminuye los conflictos, conserva y preserva los usos y costumbres de las comunidades nativas. El diseño de proyectos culturales, revalorando las costumbres y conocimientos de las comunidades nativas. ENT 9*

En el marco de las percepciones y posiciones si existe una mejora en la administración pública, producto de la incorporación del enfoque intercultural; sin embargo, está en una etapa básica, su mejora ayudaría a la optimización de los servicios, la confianza de la población y el bienestar local. Se requiere un seguimiento y medición de los resultados, así como una evaluación e identificación de los principales cuellos de botella, por ejemplo: en los procesos de consulta previa que se realiza desde el Estado para la creación de áreas naturales protegidas y proyectos viales o de hidrocarburos.

La incorporación del enfoque intercultural va más allá del área social de la Municipalidad, implica transversalizar el enfoque como tal en todas las gerencias y áreas de la gestión municipal. La incorporación del enfoque en los documentos de gestión como el Plan de Desarrollo Local Concertado y Plan Operativo Institucional ayudaría a mejorar los servicios con pertinencia cultural con presupuesto asignado y respaldo institucional. Asimismo, mejorar los factores que obstaculicen su

implementación recae en todos los funcionarios y también se requiere una participación plena de la ciudadanía.

## Capítulo V Sugerencias

### Conclusiones

**Primero:** Desde la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, si existen actividades que permiten la incorporación del enfoque intercultural, se impulsa la inclusión, respeto y difusión de la diversidad cultural local, los servidores públicos son capacitados respecto a la promoción intercultural llevando cursos del idioma Ticuna a fin de resaltar la promoción de diálogo y comunicación con las población que pertenecen a comunidades indígenas y/o nativas, la realización de eventos participativos socioculturales y elaboración proyectos de desarrollo social son actividades que afirman la incorporación del enfoque intercultural que realiza la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.

**Segundo:** Las atenciones y actividades socioculturales que se realizan no son promocionadas en el idioma local de manera integral, limitando una comunicación y participación directa de las comunidades indígenas, además, el presupuesto destinado a temas y actividades que fomentan el desarrollo sociocultural no es suficiente. Legalmente, las normativas y procedimientos administrativos a pesar de ser llevados en capacitaciones no son practicadas adecuadamente por los funcionarios. En este sentido, se evidencia la presencia de factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural en la administración pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, como la asignación presupuestal y la implementación de los lineamientos generados.

**Tercero:** Los funcionarios públicos de la administración pública expresan sensibilidad hacia la interculturalidad, promueven la comprensión de las diversas necesidades y perspectivas de la población, fomentando la participación de los grupos étnicos, lo que ayuda a construir una sociedad más inclusiva, esto indica la incorporación del enfoque

intercultural si influye en la mejora de la administración pública en la Municipalidad Mariscal Ramón Castilla.

## Recomendaciones

**Primero:** Desde la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla, si existen actividades que permiten la incorporación del enfoque intercultural, se impulsa la inclusión, respeto y difusión de la diversidad cultural local (fiestas amazónicas, exposición de fotografías y obras artísticas amazónicas), los servidores públicos son capacitados respecto a la promoción intercultural llevando cursos del idioma Ticuna a fin de resaltar la promoción de diálogo y comunicación con las población que pertenecen a comunidades indígenas y/o nativas, la realización de eventos participativos socioculturales y elaboración proyectos de desarrollo social son actividades que afirman la incorporación del enfoque intercultural que realiza la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.

**Segundo:** A nivel metodológico se recomienda realizar investigaciones mixtas, que permite estudiar fenómenos y comportamientos a nivel cualitativo y cuantitativo. Esto facilita una perspectiva más verídica sobre los procesos del estudio.

**Tercero:** A nivel teórico, se recomienda analizar estudios concernientes al enfoque intercultural practicados en las áreas de administración pública y también privada. Las instrucciones y prácticas adquiridos a través del estudio permitirán a los profesionales ofrecer una atención más integradora, contribuyendo así al desarrollo sociocultural.

**Cuarto:** La investigación fomenta la colaboración y reciprocidad de conocimientos entre los investigadores, la comunidad y las instituciones privadas y públicas. Esto involucra que los conocimientos y experiencias sean apreciados y utilizados en el diseño de programas y políticas.

**Quinto:** a nivel práctico se recomienda implementar los marcos normativos y lineamientos internos promovidos desde la gestión municipal, a fin de evaluar las lecciones aprendidas y buenas prácticas en la administración pública.



## Bibliografía

- Ausejo, F., & Alfaro, S. (2023). Políticas Públicas con Enfoque Intercultural. *Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontífica Universidad Católica del Perú*. Recuperado de: [https://gobierno.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2023/09/brochure-ppei\\_11septiembre-1.pdf](https://gobierno.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2023/09/brochure-ppei_11septiembre-1.pdf), 2.
- Andrade, E. (2021). Por Uma Política Cultural Da Escola. *Revista Connection Line*, 25. Recuperado de: <http://periodicos.univag.com.br/index.php/CONNECTIONLINE/article/view/1582>, 58-82.
- Ampudia, M. (2017). Las cinco fases del IDI, El modelo Bennet para desarrollar interculturalidad. *Proactivo*. Recuperado de: <https://proactivo.com.pe/el-modelo-bennet-para-desarrollar-interculturalidad/>.
- Alvarez, D. (2013). Enfoque intercultural para la gestión pública - herramientas conceptuales. *Ministerio de Cultura*, 43.
- AFS. (2012). Dimensiones culturales de Hofstede. *Intercultural Programs. An AFS learning program*. Recuperado de: [https://d22dvi4p3p3.cloudfront.net/wp-content/uploads/sites/27/2019/02/13111303/Hofstede\\_sCulturalDimensions...forfriendsofAFS2012-ESP.pdf](https://d22dvi4p3p3.cloudfront.net/wp-content/uploads/sites/27/2019/02/13111303/Hofstede_sCulturalDimensions...forfriendsofAFS2012-ESP.pdf), 2-4.
- Alvares, S. (2010). La relevancia del enfoque intercultural en el aula de lengua extranjera. *REvista Nebrija. Universidad de Oviedo*. Recuperado de: <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-relevancia-del-enfoque-intercultural-en-el-aula-de-lengua-extranjera.html>.
- Bravo, C. (2023). Educación Intercultural inclusiva en contexto escolar Mapuche - Lafkenche en Chile. *[Tesis para optar el grado de Doctora por la Universidad de Valladolid]*.
- Barreto, A. (2022). Gestión de la Calidad en la Municipalidad Distrital del Motupe. *[Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas]*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. , 4.

- Berrocal, J., & Romani, I. (2022). Gestión institucional y las manifestaciones interculturales en los egresados de un Instituto Superior Tecnológico. *[Tesis para optar el título profesional en Ciencias de la Educación] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.*
- Benites, J. (2017). Proyectos de inversión pública en la ejecución de obras por administración directa en Huancayo - Junín, 2015. *[Tesis para optar el grado de Mestra en Administración pública]. Universidad Cesa Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11449>.*
- Barrantes, R., & Glave, M. (2014). Amazonía peruana y desarrollo económico. *Instituto de Estudios Peruanos- IEP. N.º 2014-09889. URL: <[www.iep.org.pe](http://www.iep.org.pe)>, 12.*
- CC, M. P. (2023). Plan de Acondicionamiento Territorial 2022 - 2021. Municipalidad Provincial de Mariscal Rampón Castilla - Caballo Cocha. , 12-17.
- Choachí, J., Ríos, N., & Garzón, M. (2021). La desaparición de las lenguas indígenas y su impacto en la identidad cultural colombiana en los estudiantes universitarios de Bogotá. *Seminario de Investigación Universidad FAN. , 7.*
- Congreso de la República. (2011). Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
- Choccata, A., & Villanueva, R. (2023). La administración pública y la interculturalidad en pueblos originarios del Perú, en tiempos de Covid- 19. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 25 (1) [www.doi.org/10.36390/telos251.13](http://www.doi.org/10.36390/telos251.13), 84-207.*
- Caro, K., Marquez, R., & Prosopio, R. (2021). Propuesta de gestión con enfoque intercultural en los procesos de selección, evaluación de desempeño y capacitación del personal del hospital provincial de Acobamba - Huancavelica. . *[Tesis para optar el grado académico de Mestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional] Universidad Continental. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8729/4/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TI\\_Caro\\_Marquez\\_Prosopio\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8729/4/IV_PG_MRHGO_TI_Caro_Marquez_Prosopio_2021.pdf) .*

- Contraloría, L. (2021). Estructura y funcionamiento del Estado: Sistemas administrativos y funcionales. . *Escuela Nacional de Control*. Recuperado de: [https://enc-ticketing.org/comunicaciones/encomunicacion/cursos\\_2021/taller\\_de\\_actualizacion\\_en\\_CG\\_GP/1.Estructura\\_y\\_funcionamiento\\_del\\_Estado\\_SAE\\_y\\_SFE.pdf](https://enc-ticketing.org/comunicaciones/encomunicacion/cursos_2021/taller_de_actualizacion_en_CG_GP/1.Estructura_y_funcionamiento_del_Estado_SAE_y_SFE.pdf), 10.
- Cultura, M. d. (2017). Política Nacional para la Transversalización del Enfoque intercultural. *Ministerio de Cultura*. Recuperado de: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Politica-nacional-para-la-transversalizacion-del-enfoque-intercultural-final.pdf>, 11.
- Días, C., & Mendoza, M. (2019). ¿Caducidad o prescripción? De la reparación civil en los casos de sentencias derivadas de procesos penales por delitos contra la Administración pública en el ordenamiento jurídico peruano. *Revista Derecho PUCP*. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201901.014>, 82, 407–434.
- Deardorff, D. (2011). Globalization and Internationalization of Higher Education. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento (RUSC)*, 8(2), 241-248. Recuperado de: [https://www.redalyc.org/journal/5534/553466654014/html/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20modelo%20Deardorff%20\(2011,externos%20e%20internos%20a%20individuo](https://www.redalyc.org/journal/5534/553466654014/html/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20modelo%20Deardorff%20(2011,externos%20e%20internos%20a%20individuo).
- Deance, I., & Vázquez, V. (2010). La lengua originaria ante el modelo intercultural en la Universidad Intercultural del Estado de Puebla. *Scielo, Escuela Nacional de Antropología e Historia, México. Cuicuilco vol.17 no.48 México ene./jun. 2010*, 7.
- Di Virgilio, M., Fraga, C., Najmias, C., Navarro, A., Perea, C., y Plotno, G. (2007). Competencias para el trabajo de campo cualitativo: formando investigadores en Ciencias Sociales. *Revista Argentina de Sociología*, 5(9),90-110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26950906>
- EDINA. (2023). Modelos de Competencia intercultural. *Edina Platatfom*.
- Elizade, O. (2022). *La entrevista semi-estructurada*. La maldita tesis. Recuperado de: <https://www.lamalditatesis.org/post/entrevista-semi-estructurada>

- Escalante, F. (2015). Introducción a la administración y gestión pública. *Fondo Editorial de la Universidad Continental*. Recuperado de: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf), 9.
- Flores, Y., Puente de la Vega, V., & Canahuire, V. (2023). Aproximación teóricas de las políticas públicas con enfoque intercultural en las universidades del Perú. *Revista Scielo, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y Turismo, Escuela Profesional de Ciencias Administrativas, Cusco*. recuperado de: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.5900>.
- Francais, I. (2023). La importancia de la interculturalidad en la sociedad. *Instituto Francais*.
- Folgueiras, P. (2016). Técnica de recogida de información: La entrevistas. *Diposit.ub.edu*, 3. Recuperado de: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Gonzalez, S. (2002). Gestión Pública y Governance. *Toluca, México: Instituto de Administración Pública del Estado de México. A.e.*
- Goulard, J. (1994). "Los Ticuna". *Guía etnográfica de la Alta Amazonía. Volumen I. Quito: FLACSO, IFEA*, p. 309-444.
- Hermoza, M. (2021). Interculturalidad u desarrollo local en los gobiernos autónomos descentralizados de Otavalo y Cotacachi de la Provincia de Imbabura - Ecuador. *[Tesis doctoral] Universidad Politécnica de Valencia*.
- GPI. (2008). Gestión Pública Cultural. *Viceministerio de Descentralización. Dirección Nacional de Políticas Comunitarias. Bolivia*. Recuperado de: <https://www.bivica.org/files/gestion-publica-intercultural.pdf>.
- Huamán, N. (2019). Estrategias para el fortalecimiento de la lengua originaria Quechua en niños (as) de EIB - Nivel inicial N° 283 Santa Rita. *[Tesis para optar*

*el título profesional de Licenciado en educación Inicial Intercultural Bilingüe]*  
*Universidad San Ignacio de Loyola. , 14.*

Luna, G. (2022). *El diario de campo como herramienta formativa durante el proceso de aprendizaje en el diseño de información*. Mexico: scielo. <https://n9.cl/mpjx9>

Mora, C., & Zarzar, A. (2019). Información sobre familias lingüísticas y etnias en la Amazonía peruana. *Amazonía peruana, comunidades indígenas, conocimientos y tierras tituladas: Atlas y base de datos*. En: BRACK, Antonio (editor). Lima: GEF, PNUD, UNOPS.

MINCUL. (2017). Política nacional de lenguas originarias, tradición oral e interculturalidad al 2040.

MINCUL. (2017). Lengua ticuna. Base de datos de pueblos indígenas u originarios.

MINCUL. (2017). ¿Y la salud intercultural?: Lecciones desde la pandemia que no debemos olvidar. *Ministerio de Cultura. .*

MINCUL. (2014). Enfoque intercultural, aportes para la gestión pública. Ministerio de Cultura. (p. 35)

MINCUL. (2015). *Diálogo intercultural. Pautas para un mejor diálogo en contextos de diversidad intercultural*. Ministerio de Cultura. (p. 11)

MINCUL. (2013). Enfoque intercultural para la gestión pública. Herramientas conceptuales. Ministerio de Cultura. (p.14)

MINEDU. (2013). Los grupos étnicos de la Amazonía peruana. *Ministerio de Educación, Instituto Lingüístico de Verano*.

López, D. (2022). La necesidad de tener una gestión pública intercultural, ¿es solo incluir? IDEHPUCP. Recuperado de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/analisis1/la-necesidad-de-tener-una-gestion-publica-intercultural-es-solo-incluir/>.

Nº, 1.-2.-M. O. (2022). Ordenanza de incorporación del enfoque intercultural en la gestión y los servicios municipales.

Pari, N. (2022). “Enfoque intercultural y administración de recursos humanos en las direcciones desconcentradas de cultura en Huancavelica y Junín, 2022. [Tesis

*para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública] Universidad César Vallejo.*

- Peña, A. (2019). La interculturalidad en la administración públicas peruana sus limitaciones en los revicios de educación y salud en comunidades Aymaras, Kandoziz y Shapras. *Círculo de Derecho Administración. Pontifica Universidad Católica del Perú.* , 12.
- Peña, A. (2006). Cambios de paradigmas en la administración del poder público: la administración pública bajo criterios de libertad o negociación para la reforma del Estado. *Ponencias del II Congreso de Derecho Administrativo, Reforma del Estado y de la Administración Pública.*, p. 865 - 875.
- Ramió, C. (2018). Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 72.* Recuperado de: [https://www.redalyc.org/journal/3575/357559243001/html/#:~:text=Hasta%20eI%20momento%2C%20los%20modelos,manera%20natural%20de%20organizaci%C3%B3n%20social.](https://www.redalyc.org/journal/3575/357559243001/html/#:~:text=Hasta%20eI%20momento%2C%20los%20modelos,manera%20natural%20de%20organizaci%C3%B3n%20social.,), 5-42.
- Ramírez, Y. (2021). La interculturalidad en la sociedad perucna y la formación del docente intercultural. . *South Florida Journal of Development, Miami, v.2, n.2, p. 2759-2769 apr./jun. 2021. ISSN 2675-5459, 11.*
- Pérez, P., & Merino, M. (2021). Guía de observación - Qué es, utilidad, definición y concepto. *Definicion.de.*
- PID. (2003). Observación Participante. PID-Prácticum E.F.: Recuperado de: [https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el\\_m\\_todo\\_de\\_observaci\\_n.htm](https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm)
- Russo, D. (2020). La administración pública y el modelo postmoderno del Estado. *Revista científica "Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales", 43.*
- Rodriguez, R. (2021). Difusión cultural: definición, tipos y ejemplos. *Estudyando. Religiones del Mundo.* Recuperado de: <https://estudyando.com/difusion-cultural-definicion-tipos-y-ejemplos/>, s.p.

- Rojas, P. (2015). Administración pública y los principios del derecho administrativo en Perú. *Revista digital de Derecho Administrativo*, n.º 13. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=2632621>, pp. 193-209.
- Restrepo, M. (2009). Burocracia, Gerencia Pública y Gobernanza. *Revista Diálogo de Saberes*. N° 30. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3224477.pdf>, 167-185.
- Rojas, M. (2004). Identidad y cultura. *Revista Venezolana de Educación. Universidad de los Andes. Educere*, vol. 8, núm. 27, octubre-diciembre, 2004, pp. 489-496. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35602707.pdf>, 2
- Taylor, J., & Bogdan, R. (1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. *Paidós, Barcelona.*, 32.
- Ullán, F. (2000). Los indios ticuna del alto Amazonas ante los procesos actuales de cambio cultural y globalización. *Revista española de antropología americana / Departamento de Antropología y Etnología de América*, 3.
- USAID. (2015). *Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos*. Programa ProDescentralización. (p- 37-38)
- Valencia, R. (2015). La gestión en la producción. *Lima: Fundación Universitaria. Andaluza Inca Garcilaso*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>, 23.
- Walsh, W. (2008). Interculturalidad, plurinacionalidad y decolonialidad: las insurgencias político-epistémicas de refundar el estado. *Tabula Rasa*, 9. Recuperado de: [file:///C:/Users/HP/Downloads/editor\\_sfjd,+Art.+129+SFJD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/editor_sfjd,+Art.+129+SFJD%20(1).pdf), 131-152.

## Anexos

## Anexo 1: Cronograma

Actividades/Meses	Año 2023			Año 2024	
	Oct	Nov	Dic	En	Feb
1. Elección del tema					
2. Planteamiento del problema y justificación					
3. Procesamiento de información y elaboración del plan					
4. Elaboración de instrumentos					
5. Elaboración del marco teórico y metodológico					
6. Recopilación de información (Aplicación de instrumento)					
7. Sistematización de resultados, conclusiones y recomendaciones					
8. Presentación de informe final y levantamiento de observaciones y/o sugerencias.					



## **Anexo 2: Guía de entrevista**

Para El Caso De Estudio: “Incorporación Del Enfoque Intercultural En El Ámbito De La Administración Pública, En La Provincia Mariscal Ramón Castilla– Loreto 2023”

### **1. Actividades de incorporación del enfoque intercultural**

- ¿Cómo practican la revalorización de la lengua?
- ¿Se fomentan entre los servidores públicos el aprendizaje de las costumbres, cultura, lengua y cosmovisión de los pueblos originarios? ¿De qué manera?
- ¿Qué capacitaciones tienen los Servidores Públicos sobre interculturalidad?
- ¿Qué documentos de atención de los programas están en idioma local?
- ¿Qué actividades desarrolla la Municipalidad para la incorporación del enfoque intercultural?
- ¿Existen políticas y normativas que respalden la integración intercultural en la toma de decisiones y la prestación de servicios públicos? Mencionar

### **2. Factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural**

- ¿Se ha experimentado alguna resistencia por parte de los servidores públicos de la municipalidad con relación a la incorporación del enfoque intercultural?
- ¿Los profesionales de las oficinas han recibido alguna formación en temas interculturales como parte de su desarrollo profesional? Mencionar.
- ¿Crees que la capacitación actual es suficiente para abordar los desafíos interculturales en la administración pública de la municipalidad? ¿Por qué?
- ¿Existen obstáculos para establecer una comunicación efectiva con comunidades culturalmente diversas? ¿Cuáles son?
- ¿Puedes compartir alguna experiencia personal que ilustre los desafíos que

enfrentas o has observado en la integración intercultural en la administración pública?

### **3. Influencia del enfoque intercultural en la mejora de la administración pública**

- ¿Cuál es tu percepción sobre la importancia del enfoque intercultural en la administración pública?
- ¿De qué manera los profesionales de la municipalidad mejoran su atención a la población?
- ¿Cómo se garantiza una comunicación efectiva con comunidades que expresan diferentes temas culturales y lingüísticas?
- ¿La municipalidad brinda suficientes recursos y financiamiento para proyectos y programas interculturales?
- ¿La administración pública de la municipalidad colabora con organizaciones externas para abordar cuestiones interculturales?
- ¿Cómo se involucra la administración pública con las comunidades culturales para entender y abordar sus necesidades?
- ¿Existen prácticas institucionales que podrían mejorar la inclusión de la diversidad cultural?
- ¿Qué sugerencias tendrías para superar las barreras y mejorar la integración intercultural en tu entorno laboral?

### Anexo 3: Guía de observación

#### Guía de observación

Objetivo: Describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla.

N°	Aspectos para observar	Si	No	Comentarios
1	Actividades con enfoque intercultural: capacitaciones, charlas, eventos culturales, encuentros indígenas			
2	Documentos normativos con la incorporación del enfoque intercultural			
3	Los funcionarios respetan y escuchan a la población indígena u originaria			
4	Existen información en lengua Ticuna			
5	Las redes sociales de la Municipalidad se encuentran en lengua Ticuna			
6	Los oficios y/o cartas se encuentran en lengua Ticuna			
7	La vestimenta de los funcionarios presenta iconografía local			
8	Los espacios de reuniones son adecuados			
9	El responsable de recepción saluda en idioma local			
10	Se da respuesta oportuna a las consultas de los ciudadanos			
11	Existe un libro de reclamos y consultas			

12	Los servicios públicos se difunden en medios locales			
13	Existen mensajes de no a la discriminación étnico – racial			
14	Están presentes entidades del Estado que promueven la incorporación del enfoque intercultural: ejemplo PIAS			
15	Existen personas capacitadas en enfoque intercultural y servicios públicos con pertinencia cultural			
16	Se difunde y sistematiza las buenas prácticas de la administración pública con enfoque intercultural			
17	El alcalde y gerentes implementan la ordenanza municipal y socializan con sus equipos de trabajo			

## Anexo 4: Validación de expertos



### OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: Hugo Roger Alvaro Soto
- 1.2 Grado académico: Magister
- 1.3 Profesión: Antropólogo
- 1.4 Centro laboral: GIZ – Cooperación Alemana Al Desarrollo
- 1.5 Cargo que desempeña: Asesor Técnico
- 1.6 Denominación del instrumento:
- 
- 1.7 Autor del instrumento: Omar Arévalo Vacalla y Félix Rodríguez Cáceres
- 1.8 Programa de posgrado: Maestría en Dirección Pública

#### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
<b>SUMATORIA</b>					8	20
<b>PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA</b>		28				
<b>TOTAL</b>						

### 3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 28

3.2 Opinión Bueno

Favorable x Debe mejorar        No favorable       

#### 3.1. Observaciones:

El instrumento guarda relación con las variables de investigación, sin embargo, en el trabajo de campo es importante tener preguntas abiertas.

---



---



---



---

Tacna, 15 de Febrero del 2024



Firma

## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: PAUL HELMUTH CULQUI VELA
- 1.2 Grado académico: Mg. Administración de Empresa MBA
- 1.3 Profesión: Lic. En Negocios Internacionales y Turismo
- 1.4 Centro laboral: Gobierno Regional De Loreto
- 1.5 Cargo que desempeña: Gestor de Formalización
- 1.6 Denominación del instrumento:
- 
- 1.7 Autor del instrumento:
- 
- 1.8 Programa de posgrado:
- 

### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA</b>					12	15
<b>PARCIAL SUMATORIA</b>		27				
<b>TOTAL SUMATORIA</b>		27				

### 3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 27

3.2 Opinión Bueno

Favorable   x   Debe mejorar    No favorable   

#### 3.1. Observaciones:

---



---



---



---



---

Tacna, 15 d febrero del 2024



Firma



## OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### 1. Datos Generales

- 1.1 Nombre y apellidos del Experto: MENOTTI JUAN YÁÑEZ RAMÍREZ  
 1.2 Grado académico: Doctor en Recursos Humanos  
 1.3 Profesión: Licenciado en Educación  
 1.4 Centro laboral: Empresa Nacional de Puertos S.A.  
 1.5 Cargo que desempeña: Instructor Portuario  
 1.6 Denominación del instrumento:

---

1.7 Autor del instrumento:

---

1.8 Programa de posgrado:

---

### 2. Validación

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA</b>					16	10
<b>SUMATORIA</b>		26				
<b>TOTAL</b>						

### 3. Resultados de validación

3.1 Colaboración total cuantitativa: 26

Favorable \_\_\_\_\_ Debe mejorar   X   No favorable \_\_\_\_\_

#### 3.1. Observaciones:

Se puede apreciar que el instrumento es confiable y pasible de validez debiendo de mejorar los enunciados de las conductas observables y analizar la posibilidad de incrementar la cantidad de ítems para mayor precisión en la información.

Tacna, 15 de febrero del 2024



\_\_\_\_\_  
Firma

**Anexo 5: Fotos**

Arévalo, O. (2023). Entrevista con el alcalde provincial



Arévalo, O. (2023). Entrevista con funcionarios públicos





Arévalo, O. (2023). Vista panorámica de Caballococha



Arévalo, O. (2023). Danza de los negros, típica de la provincia Mariscal Castilla

## Anexo 6: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se incorpora el enfoque intercultural en el ámbito de la administración pública de la provincia de Mariscal Ramón Castilla?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Qué actividades se realizan para la incorporación del enfoque intercultural en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla?</p> <p>b) ¿Qué factores limitan la incorporación del enfoque intercultural en la administración pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla?</p> <p>c) ¿Cómo influye el enfoque intercultural en la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Describir la incorporación del enfoque intercultural en el ámbito de la administración de la provincia de Mariscal Ramón Castilla.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Identificar las actividades de incorporación del enfoque intercultural en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.</p> <p>b) Conocer los factores que limitan la incorporación del enfoque intercultural en la administración pública de la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.</p> <p>c) Indicar la influencia del enfoque intercultural en la mejora de la administración pública en la Municipalidad Provincial Mariscal Ramón Castilla.</p>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cualitativa</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Básica</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO DE ESTUDIO</b> No experimental</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 75 605</p> <p><b>MUESTRA:</b> no probabilística por conveniencia</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p><b>Técnica:</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> Guía de entrevista</p> <p><b>ANÁLISIS DE DATOS:</b> Word y Excel</p>