

Políticas Públicas Interculturales para Dinamizar las Lenguas Originarias de los Servidores Públicos en Ámbitos Indígenas del Perú

Intercultural Public Policies to Dynamize the Original Languages of Public Servants in Indigenous Areas of Peru

Julio César Castañeda Quiliche Universidad César Vallejo,
Chiclayo, Perú <https://orcid.org/0000-0001-7768-6555>
cescas@hotmail.com

Resumen

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

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

El estudio corresponde a la metodología: paradigma interpretativo, método hermenéutico - exploratorio, técnica triangulación con su instrumento la matriz de triangulación y el procesamiento estadístico. Se trabajó; primero en la organización y planificación, luego en la comunicación con 22 comunidades indígenas, finalmente se procesó, analizó e identificó los hallazgos.

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

Palabras clave: Políticas interculturales, servidores públicos, funcionarios públicos.

Abstract

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

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

The study corresponds to the methodology: interpretive paradigm, hermeneutical-exploratory method, triangulation technique with its instrument the triangulation matrix and statistical processing. It worked; first in organization and planning, then in communication with 22 indigenous communities, finally, the findings were processed, analyzed and identified.

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

Keywords: intercultural policies, public servants, public officials.

I. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

peruano, a fin de erradicar la exclusión social de un número importante de pobladores indígenas.

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

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

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

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

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

II. MÉTODOS

La investigación se realizó conforme al paradigma interpretativo. Para Schettini y Cortazzo (2015), la teoría fundamentada es un método que examina datos recolectados a fin de formular un cuerpo integrado de hipótesis conceptuales (p. 33).

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

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

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

Tabla 1

Organización de las acciones estratégicas de campo

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

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

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

Tabla 2:

Escenarios de estudio de la investigación

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

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

Respecto al IDH, cuanto mayor es el porcentaje de hablantes de lenguas originarias en las poblaciones indígenas (301 distritos analizados), menores son los índices de desarrollo o calidad de vida.

Tabla 3

Resultado según criterios trabajados con datos del INEI

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

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

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

Tabla 4

Número de participantes encuestados por ámbito distrital

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

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

Los instrumentos utilizados para el recojo de datos, fueron: la ficha de datos estadísticos por región, cuestionarios de encuesta, guías de entrevista y el formato de las reuniones de acopio. Los instrumentos fueron elaborados en castellano y con el apoyo del interprete en la lengua originaria correspondiente, desarrollados con la participación de los indígenas, funcionarios y servidores públicos.

III. RESULTADOS

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

Categoría 1: Manejo de lenguas originarias.

i) Lenguas de ámbitos locales no reconocidas: Es impresionante la poca conciencia e importancia que tienen los funcionarios públicos de la existencia

mayoritaria de hablantes en lenguas originarias en el ámbito y, además del nulo deseo usarlas.

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

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

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

Tabla 5

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

Región	Provincia	Distrito	Personas que hablan lengua originaria	Población total	Porcentaje hablan lengua originaria
Amazonas	Condorcanqui	Río Santiago	10,55	11,004	95.92 %
Ancash	Mariscal Luzuriaga	Lampa	5,387	5,611	96.01 %
		Llama			
Apurímac	Cotabambas	Haqira	8,806	9,632	91.42 %
Cuzco	Chumbivilcas	Livitaca	10,226	10,621	96.28 %
Junín	Satipo 2	Río Tambo	20,961	29,528	70.99 %
Puno	Moho	Huayrapata	3,728	3,886	95.93 %
		Moho	13,180	16,229	81.21 %

Fuente: Censo a vivienda y población indígena de 2017.

Es inevitable circular el artículo 15.2 de la Ley N° 29735, con la cual se norma el uso, protección, mejora, rescate, fomento y divulgación de las lenguas indígenas del Perú.

Las entidades gubernamentales y no gubernamentales que brindan atención al público, donde una lengua indígena sea la predominante, efectuarán políticas y programas de actualización o de personal y funcionarios públicos antes de ser contratados para que se comuniquen con idoneidad con los pobladores indígenas. (CRP, 2015, p. 2)

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

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

Categoría 2: Calidad de servicios e interculturalidad.

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

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

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

- *Emergencia lingüística*. En diversos sectores existe emergencia lingüística por la relación de desigualdad, discriminación y exclusión entre el servidor y el usuario, propia de los estados mono culturales como lo es el Perú (Fraser, 2016). Entonces:

- La población de ámbitos indígenas prefiere curarse con remedios caseros de la zona, antes que asistir al centro de salud, por la pésima atención que les brindan los servidores públicos; en efecto, exigen un mejor trato del personal salud.
- Dificultad para entender el idioma castellano, en su nivel culto como es la del médico; aunque, no muy bien “la mayoría entiende”.
- Los servidores, destacan la incomprensión con el paciente para situar la enfermedad, a fin de brindarles el tratamiento adecuado pertinente a seguir.
- *Educación y derechos lingüísticos.*
 - Uso inadecuado e inoportuno de materiales en los programas de educación intercultural bilingüe (EIB). A Ancash y Amazonas, llegan materiales escritos en quechua de Huaylas; que, para ser entendidos hay que capacitar al docente.
 - Algunos padres aceptan a la educación intercultural bilingüe, por las nuevas oportunidades de trabajo para sus hijos, frente a la gran necesidad de trabajadores bilingües en lengua castellana e indígena (IEP, 2015).
 - En Apurímac, Ayacucho, Cusco y Puno, los resultados formativos de la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) superan a los de la Educación Básica Regular (EBR); con lo cual, se demuestra que la lengua, la cultura o la ruralidad son condiciones sustanciales para el aprendizaje significativo.
 - Entonces, el enfoque de gestión intercultural será el eje de trabajo para las instituciones públicas. El Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica (CAAAP, 2016) afirma que somos un país culturalmente diverso, por lo que, los servicios que se brindan tienen que tomar en cuenta dicha diversidad y satisfacer las necesidades del poblador indígena, para que éste sea de calidad.
- *Perspectivismo y política de los servicios públicos.*
 - Los 301 ámbitos indígenas con más del 80% de su población que habla lenguas nativas estudiados, tienen las más bajas condiciones de vida y el IDH promedio es de 0.2218 (Cedamano, 2015, p. 11).
 - La calidad de los servicios para el indígena es “mala” y para los servidores públicos, es “regular” y “buena”; de ahí, la premisa: “Son pocos los que reconocemos brindar un mal servicio”.
 - Lo que intencionalmente no se dice, interiormente se reflexiona: los empleados públicos están empezando a proponer soluciones de mejora (MCP, 2016).
 - Además, según el perspectivismo: cuando observas las cosas desde tu propia mirada, algunas fallas se te van (Moreno, 2016).

- Entonces, se requiere una preparación en contextos inversos, donde los funcionarios pasen de una mirada parcial, a una mirada global de la realidad (Hales y Welshon, 2018).

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

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

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

Categoría 3: Atención en lenguas originarias.

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

Según el DS N° 004-2016-MC del (2016) con el cual se Reglamenta la Ley de Lenguas - Ley 29735, Artículo 4, inciso (f) exige mínimamente asegurar la comunicación eficiente entre el servidor y los usuarios indígenas en su lengua local.

Asimismo, en el Artículo 12, *inciso (h)*, dice: *El Estado, promueve y difunde las lenguas originarias, a través de acciones encaminadas a salvar y revalorar las expresiones y patrimonio oral del país.* En esta normatividad, los funcionarios públicos están exigidos a respetar el uso de la lengua indígena y a promover su desarrollo como “prioridad nacional”, “política nacional”, “riesgo de extinción” con propagación a través de los “medios de difusión social” a nivel visual, oral y escrito.

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

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

Howard (2015) sobre las ideologías lingüísticas Rosaleen Howard, en el año 2007 afirma que de manera implícita como explícita; los indígenas, se ven obligados a expresar de manera abierta su ideas, imaginaciones, creencias y actitudes para ser comprendidos en su discurso frente al otro (p. 426).

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

Categoría 4: Gestión intercultural.

i) Mentalidad colonial de las lenguas minorizadas: Los servidores públicos confirman la impresión de vergüenza que tienen los indígenas ante los funcionarios del estado, por lo mismo que sienten muchas veces vergüenza de hablar en lengua originaria cuando están en algunas oficinas estatales; asimismo, los indígenas, “por vergüenza dejan de ir” en busca de un servicio; al respecto, Espinosa (2015), es quien profundiza en las implicancias subjetivas de la colonialidad del peruano Aníbal Quijano; afirmando que, lastimosamente el proceso de colonización se quedó grabado en nuestras estructuras mentales, activando sin criterio crítico la vergüenza, cuando debería ser al inverso; es decir, apocamiento deberían sentir los servidores públicos que no entienden la lengua originaria, viéndose en apuros para atender a los usuarios indígenas.

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

En este marco, el gobierno tiene el deber amparar y proteger sus derechos interculturales, asegurar su participación activa en las acciones políticas, jurídicas

y administrativas y, proporcionarles apoyo con los medios adecuados y necesarios (Pastor, 2019).

ii) *Competencias interculturales de los servidores públicos*. Betancourt (2016)

avizora, que:

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

IV. DISCUSIÓN

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

Retos 1: Recursos humanos e interculturalidad.

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

- a. *Territorialidad y descentralización*: Razonamiento que proporcionará eficacia a las políticas públicas interculturales y exigirá obrar en concordancia a los ámbitos indígenas.
- b. *Atención integral*: Los servidores públicos deben valorar a la persona, por su modo cultural y lingüístico y por el conjunto de sus valores y creencias (Schmelkes, 2015).
- c. *Firmeza técnica y flexibilidad*: La atención pública requiere de equilibrio y sensatez en la función del servidor público, en los casos más infinitos que se manifieste la pluralidad cultural.

- d. *Legitimidad intercultural*: En el Perú, los funcionarios han creado su propio discurso y marco legal sobre la interculturalidad y la diversidad; cuando éste, debe ser único para el servidor y el usuario, sin copias ni adaptaciones.
- e. *Visión y liderazgo ante el cambio*: SERVIR tiene como fin generar beneficios al Estado y a los ciudadanos; por tal, con alto sentido crítico, apertura, convicción y de forma gradual debe implementar el enfoque intercultural.
- f. *Implementación estratégica*: El enfoque intercultural debe modificarse y enriquecerse a través de un proceso gradual, participativo y estratégico a lo largo del tiempo.
- g. *Perspectiva intercultural de futuro*: La gestión pública debe fortalecer, mantener y desarrollar los orígenes de las sociedades indígenas, poniendo en atención las peculiaridades, lo insólito, lo excelente, lo disímil; entonces, el enfoque intercultural tendrá perspectivas de futuro (Malik, 2015, pp. 15-25).

Reto 2: Argumentos lingüísticos y sociolingüísticos

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

- a. *Variedades dialectales y territorialidad*. La cifra conocida de 47 lenguas originarias aun no es puntual; porque, hasta hoy no se precisa el número exacto de lenguas reconocidas; pues, algunas de ellas tienen hasta 9 variedades dialectales, hecho que urge a sus hablantes a reclamar la categoría de lengua, planteando motivos históricos y territoriales, como el caso del Kandoshi y Chapra, el Ashaninka y Asheninka; El quechua, es más complejo, porque aún no definen si es lengua o familia de lenguas. Entonces, las políticas a plantear deben tener en cuenta esta complejidad y asimismo implementarlas acorde al contexto y con criterios flexibles.
- b. *El alfabeto de las lenguas originarias*. Los niveles orales de las lenguas originarias son excelentes, en tanto que la escritura es un proceso muy reciente; a la fecha, solo 35 lenguas originarias tienen su alfabeto sistematizado por el MINEDU. Entonces, las políticas de promoción de las lenguas locales gradualmente deben priorizar el nivel escrito (INEI, 2016).

- c. *El plurilingüismo en algunos ámbitos indígenas.* Según el INEI y el MCP, el 69% de distritos en el Perú, conservan una o más lenguas indígenas predominantes. Según la ley de lenguas, el Estado está obligado a brindar los servicios públicos en la lengua indígenas predominantes en una comunidad nativa. Entonces, las políticas públicas deben exigir el uso de la lengua originaria predominante, en los ámbitos indígenas para garantizar su permanencia y promoción (Aularia, 2017).
- d. *Desafíos de lenguas minorizadas.* Es urgente erradicar toda acción de minorizar por parte del castellano, portugués o inglés a las lenguas originarias; promoviendo objetivos estratégicos de aceptación social que permitan el mantenimiento y continuidad en los ámbitos indígenas. A la fecha existen 21 comunidades lingüísticas en riesgo, por lo mismo que solo las hablan los ancianos y ya no los niños, cuando muerte del anciano, la lengua se irá al cementerio. Entonces, el Estado debe modificar gradualmente esta realidad impulsando políticas públicas interculturales rígidas a fin de fulminar el “estatus” negativo que se tiene de las lenguas originarias (Rangel, 2016, pág. 48).

Reto 3: Concepción de Estado intercultural.

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

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

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

CONCLUSIONES

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

Referencias bibliográficas

- Amayta, S. (2007). *Identidad y vioelncia: La islusión del destino*. Buenos Aires: Kats ediciones.
- Aularia. (2017). Aprender en la propia lengua sin perder la identidad cultural: esfuerzos para la recuperación y revitalización del habla de la lengua de los pueblos originarios. *Redacción Aularia*, 1-6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Betancourt, J., Green, A., Carrillo, J., & Ananeh, F. (2016). Defining cultural competence: a practical framework for addressing racial. *Public Health Rep*(118), 293-302.
- CAAAP, C. A. (2016). *Gestión Pública e Interculturalidad*. Lima, Perú: Sonimágenes del Perú S.C.R.L.
- Castillo Matos, D. D. (2015). *Factores relacionados al proceso de diseño de la política de salud intercultural en el Perú*. Lima Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias Sociales.
- Cedamano Rodríguez, M. (2015). *¿Qué tan relevante es para la implementación exitosa de las políticas públicas de desarrollo social en el Perú, el dominio por parte de los servidores públicos, de la lengua originaria, sobre todo en las localidades de mayor ámbito rural?* Lima: Fondo edictorial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental - Universidad Continental.
- Cedamano Rodríguez, M. G. (2015). Enfoque de interculturalidad en la gestión del servicio civil: adaptación de las políticas a las diferentes necesidades existentes en cada espacio territorial. *XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública* (pág. 11). Lima, Perú: Universidad Internacional Meléndez Pelayo-UIMP.
- Consejo Directivo de Servir. (19 de Octubre de 2016). *storage.servir.gob.pe*. Obtenido de Res186-2016-SERVIR-PE.pdf: <https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2016/Res185-2016-SERVIR-PE.pdf>
- Coronel, S. (2015). Language ideology, policy and planning in Peru. *Bristol: Multilingual Matters*, 43-54.
- Decreto Supremo N° 004-2016-MC. (22 de Julio de 2016). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú*. Obtenido de Centro de Recursos Interculturales - CRI: <https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n%C2%B0-29735-ley-que-regula-el>
- Espinosa, S. (2015). Identidad y otredad en la teoría descolonial de Aníbal Quijano. *Dialnet*, 107-130.

- Fraser, N. (2016). La justicia social en la era de la política de la identidad: Redistribución, reconocimiento y participación. *¿Redistribución o Reconocimiento? Un debate Político-filosófico* (págs. 12-13). Madrid: Morata.
- Hales, S., y Welshon, R. (2018). *Nietzsche's perspectivism*. Illinois, Estados Unidos: University of Illinois Press.
- Higuera Aguirre, É. F., y Castillo Mantuano, N. (2015). La interculturalidad como desafío para la educación ecuatoriana. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*(18), 147-162. doi:10.17163/soph.n18.2015.08
- Howard, R. (2007). *Por los linderos de la lengua. Ideologías lingüísticas en los Andes*. Lima: IEP IFEA.
- Howard, R. (11 de Junio de 2015). *Por los linderos de la lengua: Ideologías lingüísticas en los Andes*. Obtenido de Google Libros: https://books.google.com.pe/books/about/Por_los_linderos_de_la_lengua.html?id=NaYVCwAAQBAJ&redir_esc=y
- Instituto de Estudios Peruanos - IEP. (2015). *La ciudadanía desde la escuela: democracia y ciudadanía*. Lima, Perú: Fundación Gustavo Mohme Llona.
- Instituto de Estudios Peruanos - IEP. (2015). *La ciudadanía desde la escuela: vivir en el Perú*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos. Obtenido de https://iep.org.pe/wp-content/uploads/2015/12/ciudadania_desde_la_escuela_estudio_encarte.pdf
- Leeman, J. (2015). Heritage language education and identity in the United States. *Annual Review of Applied Linguistics*(35), 100–119. Obtenido de <https://doi.org/10.1017/S0267190514000245>
- Malik, B. (2015). Building knowledge from an intercultural perspective. *Diálogo Andino*(47), 15-25. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-26812015000200003
- Ministerio de Cultura del Perú - MCP. (2016). *Buenas prácticas interculturales en la gestión pública*. Lima, Perú: MC.
- Misterio de Cultura del Perú - MCP. (2016). *El enfoque intercultural en la gestión pública*. Lima, Perú: MCP. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/07a-Patricia-Balbuena-Enfoque-Intercultural.pdf>
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (12 de Junio de 2019). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 67(4), págs. 420-450.
- Pastor, J., & Vasco, L. (08 de Agosto de 2019). Lenguas indígenas: la importancia de su preservación. *Educo*, 3-4.
- Patton, M. (2017). Qualitative research and evaluation methods. *Píxel-Bit*, 73-88.

- Quintana, L. (2017). *Carácter y trauma. Memorias del VI Congreso Internacional de Investigación de Psicología*. Buenos Aires, Argentina: UNLP.
- Rangel, M. (2016). *Políticas públicas para afrodescendientes: Marco institucional en el Brasil, Colombia, el Ecuador y el Perú*. Santiago: Impreso en las Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40854/S1601272_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- República, C. d. (1 de Enero de 2015). *Ley N° 29735. Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú*. Obtenido de Centro de Recursos Interculturales-CRI: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/Ley29735Leydelenguas2011.pdf>
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid, España: Ediciones Aljibe.
- Schmelkes, S. (2015). *Towards an evaluation with an intercultural focus*. México: Pensamiento pedagógico. Obtenido de https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2015/12/Tarea89_60_Sylvia_Schmelkes.pdf
- Thompson, B. (2015). Exploratory and confirmatory factor analysis. *Amazon book*, 245-247.
- Trancón Pérez, S. (25 de Octubre de 2017). Imposición lingüística. *La Nueva Crónica*., págs. 1-24. Obtenido de <https://www.lanuevacronica.com/imposicion-linguistica>