



PERÚ

Ministerio de Cultura

Servicios públicos con pertinencia cultural

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Cuadernillo I

Glosario de términos y conceptos claves



Programa ProDescentralización

Servicios públicos con pertinencia cultural

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DEL ENFOQUE INTERCULTURAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Cuadernillo I

Glosario de términos y conceptos claves



PERÚ

Ministerio de Cultura

Diana Alvarez-Calderón Gallo
Ministra de Cultura

Patricia Balbuena Palacios
Viceministra de Interculturalidad

Rocío Muñoz Flores
Directora General de Ciudadanía Intercultural

Gabriela Perona Zevallos
Directora de Diversidad Cultural y Eliminación de la Discriminación Racial

Servicios públicos con pertinencia cultural
Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos
Cuadernillo I: Glosario de términos y conceptos claves

Es complemento de:
Parte I: ¿Qué son servicios públicos con pertinencia cultural?

Ministerio de Cultura
Av. Javier Prado Este 2465, San Borja, Lima
Teléfono: 618 9393
www.cultura.gob.pe

Primera edición, abril 2015

Elaboración de contenidos: Dante Solano Silva
Adecuación pedagógica: Rosario Murillo Hernández
Con los aportes de: Direcciones de línea del VMI y Programa ProDescentralización de USAID.
Diseño y Diagramación: Estación La Cultura S.A.C.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2015-06016
ISBN: 978-612-4126-45-1

Impreso por:
Grafiluz R&S S.A.C.
Pasaje Miguel Valcarcel 343 - Urb. San Francisco Ate

Tiraje: 500 ejemplares

Servicios públicos con pertinencia cultural. Guía para la aplicación del enfoque intercultural en la gestión de servicios públicos consta de 2 partes y 5 cuadernillos.

© 2015 MINISTERIO DE CULTURA


La información contenida en este documento puede ser reproducida total y parcialmente, siempre y cuando se mencione la fuente de origen y se envíe un ejemplar al Ministerio de Cultura.

Esta publicación ha sido posible gracias al apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, bajo los términos de contrato N° AID-527-C-12-00002. Las opiniones expresadas por los autores no reflejan necesariamente el punto de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID.

ProDescentralización es un programa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, implementado por Tetra Tech/ARD.

SOBRE EL LENGUAJE USADO EN ESTE DOCUMENTO CON RESPECTO AL GÉNERO

En concordancia con la Ley N° 28983, artículo 4, numeral 3, en este documento se busca ser coherente con el uso de un lenguaje inclusivo y no discriminatorio. Se hace uso del género gramatical masculino y femenino en aquellos casos en que se requiere explicitar, visibilizar y distinguir a varones y mujeres respectivamente. En otros casos se usa el género neutro siempre y cuando ello no resulte discriminatorio o excluyente hacia ningún género.



Glosario de conceptos claves sobre servicios públicos e interculturalidad¹

Actos administrativos

Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de las personas administradas dentro de una situación concreta.

Administrado o administrada

Persona natural o jurídica (ciudadanía) que participa en el procedimiento administrativo.

Atención de calidad

Conjunto de acciones realizadas durante la prestación de un servicio que buscan satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios.²

Autoridad administrativa

Agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos.

¹ En este anexo se recogen, en su mayoría, las definiciones plasmadas en el *Manual para la mejorar la atención ciudadana*, elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. Aquellos conceptos que no son tomados del mencionado documento serán citados a pie de página.

² Definición elaborada a partir del estándar ISO 8402, que define qué es la calidad y es, además, complemento de las normas ISO 9000.

Canales de atención

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

Capacidad de atención

Aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública vinculados con la atención a la ciudadanía.

Ciudadanía intercultural

Ciudadanos y ciudadanas que asumen la interculturalidad en forma positiva, respetando y valorando como igualmente valiosas todas las culturas, etnias y grupos culturales que conviven en un territorio, desarrollando diálogos horizontales y relaciones armoniosas.

Competencia

Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes que le permiten a un individuo desempeñarse con éxito en una determinada tarea o labor.³

Competencia intercultural

Conjunto de habilidades, conocimientos y aptitudes que le permiten a una persona comunicarse e interactuar apropiadamente con personas de diferentes culturas, así como entender sus cosmovisiones. En términos prácticos, implica el aprendizaje de nuevos patrones de

³ Definición tomada a partir de una revisión de diferentes autores (Chiu, Lonner, Matsumoto, & Ward, 2013; Dierdorff & Morgeson, 2007)

comportamiento, de aprender a mirarse y mirar al otro con respeto, y adquirir la capacidad de aplicarlos en los espacios adecuados.⁴

Cultura

Formas aprendidas de pensar, sentir y hacer que comparte un grupo social, basadas en valores, conocimientos, tradiciones, costumbres, símbolos y otros. Una cultura se construye, cambia y/o resignifica en diálogo con otras culturas.⁵

Discriminación étnico-racial

Trato diferenciado, excluyente o restrictivo basado en el origen étnico-cultural (hábitos, costumbres, indumentaria, símbolos, formas de vida, sentido de pertenencia, idioma y creencias de un grupo social determinado) y/o en las características físicas de las personas (como el color de piel, facciones, estatura, color de cabello, etc.) que tenga como objetivo o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas en la esfera política, económica, social y cultural.⁶

Diversidad cultural

La entenderemos como un dato social de hecho más allá de las visiones particulares, ideologías o teorías que predominen en determinado momento. Da cuenta de la diversidad de las expresiones culturales emanadas de la creatividad individual o colectiva y de la multiplicidad e interacción de las culturas que coexisten en una sociedad, sin que ninguna se considere el patrón de las demás. Para poder aprovechar sus beneficios se requiere establecer relaciones igualitarias entre los diferentes grupos sociales. La diversidad cultural es considerada patrimonio de la humanidad.

⁴ Definición tomada a partir de una revisión de diferentes autores: (Chiu, et al., 2013; Deardorff, 2006; DNP-Colombia, 2012; Wilson, Ward, & Fischer, 2013)

⁵ Adaptado de Benhabib, 2006, citado en Ministerio de Cultura (2014). *Enfoque Intercultural: Aportes para la Gestión Pública*.

⁶ Tomado de la web de Alerta Contra el Racismo (2013) del Ministerio de Cultura.

Enfoque intercultural

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

Enfoque intercultural en la gestión pública

Proceso de adaptación de las diferentes instituciones del Estado, a nivel normativo, administrativo y del servicio civil, para atender de manera pertinente las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales de nuestro país.⁷

Gestión por resultados

Gestión de las políticas a partir de la identificación de sus resultados en términos del impacto de la ejecución presupuestal en las y los ciudadanos. La gestión por resultados cambia el criterio tradicional de asignación y control de los recursos en torno a actividades y procesos, por el criterio de evaluación de resultados alcanzados. Desde la perspectiva de la gestión por resultados, el gasto público debe generar resultados e impactos, haciendo posible medir la eficacia y eficiencia de la actividad pública.⁸

Grupo étnico-cultural

Grupo de personas que comparten una cultura; es decir, comparten un conjunto aprendido de formas de pensar, sentir y hacer. Estas formas compartidas de ser se expresarán en estilos de vida, creencias

⁷ Adaptado de Ministerio de Cultura (2014).

⁸ Adaptado del libro *Budgeting for equity: gender budget initiative within a framework of performance oriented budget* (Sharp, 2003).

particulares, prácticas o formas de hacer ciertas actividades, valores y formas de conceptualizar su bienestar. Además, estos grupos tienen una experiencia histórica compartida.⁹

Identidad cultural

Sentido de pertenencia a una cultura con características propias que la hacen única y diferente con respecto a otras culturas. Expresa la forma de ser y pertenecer a una cultura.

Indicador

Magnitud que permite medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos en el desarrollo de una actividad, proyecto u otros similares.

Interculturalidad

Proceso de diálogo y aprendizaje que busca generar relaciones de equidad entre diversos grupos étnico-culturales que comparten un espacio, a partir del reconocimiento y valoración positiva de sus diferencias culturales.¹⁰

Mediador cultural

Persona responsable de desarrollar, planificar, organizar y supervisar las actividades relacionadas a la atención de los servicios que brinda una entidad desde una perspectiva intercultural. Esta persona será el “puente” entre la entidad y los diferentes grupos étnicos de la localidad, facilitando el entendimiento y la prestación de los servicios entre ambas partes para establecer un diálogo intercultural.

⁹ Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: Ministerio de Cultura (2014), Triandis (1996), Hofstede (1980), Lehman, Chiu, & Schaller (2004), Cornell & Hartmann (2007).

¹⁰ Definición elaborada a partir de una revisión de de los siguientes autores: Godenzzi (2005), Tubino (2005), Walsh (2001), GIZ (2013).

Mejora continua

Esfuerzo realizado por las instituciones con el objetivo de alcanzar niveles más altos de eficiencia y eficacia, manteniendo su competitividad en el sector que participa.

Pluriculturalidad

Término que hace referencia al reconocimiento por parte del Estado de la existencia de diversos grupos étnicos dentro de su territorio.¹¹

Procedimiento

Secuencia de acciones y actividades concatenadas entre sí, que ordenadas en forma lógica permiten cumplir un fin u objetivo específico predeterminado. El procedimiento tiene un inicio, desarrolla un conjunto de actividades y tiene un término o resultado. En un procedimiento cada acción o actividad se justifica en la medida que aporta “valor agregado” al servicio o producto final que se debe entregar a los ciudadanos.

Proceso de seguimiento y evaluación del proceso de atención

Actividades propias del personal a cargo de velar por la calidad de la atención a la ciudadanía.

Proceso de reclamos y sugerencias

Actividades relacionadas con la recepción y análisis de las sugerencias presentadas por los ciudadanos, y en el caso de los reclamos, su procesamiento y respuesta.

¹¹ Extraído del documento sobre enfoque intercultural de la GIZ (GIZ, 2013)

Protocolo de atención

Conjunto de orientaciones conductuales y actitudinales mínimas necesarias para el personal que se desempeña en procesos de interacción con la ciudadanía.

Reclamo o queja

Cuando el ciudadano manifiesta su molestia ante una mala conducta del personal que atiende, una demora en el servicio o una falta de atención. Se canaliza a través del libro de reclamaciones físico o virtual.

Servicios públicos

Toda actividad o prestación que efectúa la administración pública, ya sea de manera directa o indirecta, que busca satisfacer una necesidad de interés general, la cual es continua en el tiempo y cuyo acceso debe darse en condiciones de igualdad.¹²

Servicios públicos con pertinencia cultural

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

Servicios públicos libres de discriminación

Servicios públicos donde se brinda un trato igualitario y de respeto a todas las personas, independientemente de sus características.

¹² Tomado de Gordillo (2006).

Referencias



- Ministerio de Cultura (2013). *Alerta contra el racismo. ¿Qué es la discriminación étnico-racial?* Recuperado de: <http://alertacontraelracismo.pe/que-es-la-discriminacion-etnico-racial/>
- Cornell, S. E. y Hartmann, D. (2007). *Ethnicity and race: Making identities in a changing world*. SAGE Publications.
- Chiu, C.-Y., Lonner, W. J., Matsumoto, D. y Ward, C. (2013). Cross-Cultural competence: theory, research, and application. *Journal of cross-cultural psychology*, 44(6), 843-848. doi: 10.1177/0022022113493716
- Dierdorff, D. K. (2006). Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization. *Journal of studies in international education*, 10(3), 241-266.
- Dierdorff, E. C. y Morgeson, F. P. (2007). Consensus in work role requirements: the influence of discrete occupational context on role expectations. *Journal of applied psychology*, 92(5), 1228.
- DNP-Colombia. (2012). *Guía para la incorporación de la variable étnica y el enfoque diferencial en la formulación e implementación de planes y políticas a nivel nacional y territorial*. Bogotá.
- GIZ. (2013). *Guía metodológica de "Transversalización del enfoque de interculturalidad en programas y proyectos del sector gobernabilidad"*. GIZ.
- Godenzzi, J. C. (2005). Introducción/Diversidad histórica y diálogo intercultural: perspectiva latinoamericana. *Tinkuy: Boletín de investigación y debate*, (1), 7-14.
- Gordillo, A. (2006). *Tratado de derecho administrativo*, tomo 4: *Fundación de Derecho Administrativo*.

- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: do American theories apply abroad? *Organizational dynamics*, 9(1), 42-63.
- Lehman, D. R., Chiu, C. y Schaller, M. (2004). Psychology and culture. *Annual Review of Psychology*, 55, 689-714.
- Ministerio de Cultura. (2014). *Enfoque intercultural: aportes para la gestión pública*. Lima: Ministerio de Cultura.
- Sharp, R. (2003). *Budgeting for equity: Gender budget initiatives within a framework of performance oriented budgeting*.
- Triandis, H. C. (1996). The psychological measurement of cultural syndromes. *American Psychologist*, 51(4), 407-415. doi: 10.1037/0003-066x.51.4.407
- Tubino, F. (2005). El interculturalismo latinoamericano y los estados nacionales. M. Rodríguez (comp.), *Foro de educación, ciudadanía e interculturalidad*. México: Secretaría de Educación Pública-Coordinación General de Educación Intercultural Bilingüe (SEPCGEIB)/Foro Latinoamericano de Políticas Educativas (FLAPE)/Observatorio Ciudadano/Contra Corriente, 19-32.
- Walsh, C. (2001). *La interculturalidad en la educación*. Ministerio de Educación, Programa FORTE-PE.
- Wilson, J., Ward, C., & Fischer, R. (2013). Beyond culture learning theory. what can personality tell us about cultural competence? *Journal of cross-cultural psychology*, 44(6), 900-927.

ISBN: 978-612-4126-45-1



9 786124 112645 1