



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CONTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE RELACIONES PÚBLICAS
EN LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE
LAMBAYEQUE EN EL DIÁLOGO INTERCULTURAL DURANTE EL
2016**

**PRESENTADA POR
KARINA DEL MILAGRO VILLARROEL LUJAN**

**ASESOR
JULIO CÉSAR FELIZARDO FERNANDEZ ALVARADO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
RELACIONES PÚBLICAS**

CHICLAYO – PERÚ

2016



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
DE PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CONTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE RELACIONES
PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE
CULTURA DE LAMBAYEQUE EN EL DIÁLOGO INTERCULTURAL
DURANTE EL 2016**

Tesis para optar el Grado de Maestro en Relaciones Públicas

Presentado por:

LIC. KARINA DEL MILAGRO VILLARROEL LUJAN

Asesor:

DR. JULIO CÉSAR FELIZARDO FERNANDEZ ALVARADO

CHICLAYO, LAMBAYEQUE

2016

DEDICATORIA

A mis hijos, Fabrizio y Diego

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

A la Universidad San Martín de Porres por haberme otorgado la oportunidad de proseguir estudios en la especialidad de Relaciones Públicas.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	4
Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación	13
1.1.1. Antecedentes internacionales	13
1.1.2. Antecedentes nacionales	14
1.2. Bases teóricas	18
1.2.1. Teoría o modelo teórico	18
1.2.2. Relaciones públicas	20
1.2.3. Acciones de las relaciones públicas	20
1.2.3.1. Acciones comunicacionales de las relaciones públicas	20
1.2.3.2. Las relaciones públicas entre el estado y los grupos sociales de Lambayeque	21
1.2.3.2.1. La comunicación cultural	22
1.2.3.2.2. Los siete aspectos de la comunicación cultural	26
1.2.3.3. Relaciones Públicas e Interculturalidad	28
1.2.4. La Interculturalidad	32
1.2.4.1. Utilidad de la interculturalidad	37
1.2.4.2. Funciones de la interculturalidad	38
1.2.4.3. Principios de la interculturalidad	40
1.2.4.4. Identidad cultural	41
1.2.4.5. Multiculturalidad	44
1.2.4.6. Pluriculturalidad	47
1.2.5. Definición de términos básicos	47

CAPITULO II

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Diseño metodológico	53
2.1.1. Enfoque	53
2.1.2. Nivel de investigación	53
2.1.3. Tipo de investigación	54
2.1.4. Métodos	54
2.1.5. Diseño de investigación	54
2.2. Diseño muestral	55
2.2.1. Población	55
2.2.2. Muestra	56
2.2.3. Técnica de muestreo	58
2.2.3.1. Criterio de inclusión	58
2.2.3.2. Criterio de exclusión	58
2.3. Instrumentos y técnicas de recolección de datos	58
2.3.1. Validez y confiabilidad	59
2.4. Técnicas de análisis de dato	61
2.5. Aspectos éticos	61

CAPITULO III

RESULTADOS

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
FUENTES DE INFORMACIÓN	84
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
ANEXO 2. GUIA DE OBSERVACIÓN	93
ANEXO 3. ENTREVISTA Y ENCUESTA	94

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo, analizar las acciones vinculadas a las Relaciones Públicas que ejecuta la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, sobre interculturalidad, durante el año 2016, con respecto de sus grupos de interés para efectos de generar relaciones sinérgicas y armoniosas entre las diferentes colectividades de la región, para así favorecer la integración social, cultural y económica de los lambayecanos. Se considera que este estudio es relevante en tanto ayudará entender la necesidad de contar con un área de relaciones públicas relacionada al campo intercultural, el mismo que permitirá tener un mejor trato con la sociedad que tiene diversas clases de culturas dentro del mundo contemporáneo en el que vivimos. Para alcanzar nuestro objetivo, hemos abordado la tesis desde el enfoque mixto, con un diseño de triangulación concurrente, en el nivel es descriptivo de corte transversal y aplicaremos los métodos estadístico, analítico, inductivo y deductivo. Los instrumentos utilizados fueron la encuesta y la entrevista. La población está formada por toda la población de la región Lambayeque y la muestra que se obtuvo fue 196 encuestas y 20 entrevistas. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo aleatorio simple. El Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales en el país, no han tomado en cuenta los elementos valorativos positivos de las relaciones interculturales, para efectos de promover una integración social, que facilite la integración nacional, regional y local, atenuando el elevado impacto negativo que se registra en cuanto a la división social.

Palabras clave: Intercultural, Relaciones Públicas.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the actions related to Public Relations carried out by the Lambayeque Decentralized Directorate of Culture, on interculturality, during 2016, with respect to its stakeholders in order to generate synergistic and harmonious relationships between the different communities in the region, in order to promote the social, cultural and economic integration of the Lambayecans. This study is considered relevant in that it will help to understand the need for a public relations area related to the intercultural field, which will allow for a better deal with the society that has various kinds of cultures within the contemporary world in which we live. To achieve our objective, we have approached the thesis from the mixed approach, with a concurrent triangulation design, at the descriptive level of cross section and we will apply the statistical, analytical, inductive and deductive methods. The instruments used were the survey and the interview. The population is made up of the entire population of the Lambayeque region; and the sample that was obtained was 196 surveys and 20 interviews. For the selection of the sample, simple random sampling was applied. The National Government, the Regional Governments and the Local Governments in the country, have not taken into account the positive evaluative elements of intercultural relations, in order to promote social integration that facilitates national, regional and local integration, mitigating the high negative impact that is registered in terms of social division.

Key word: Intercultural, public relations.

INTRODUCCIÓN

En la región de Lambayeque, donde se ejecuta la presente investigación de tesis, Lambayeque se constituye en un eje económico, de desplazamiento humano y comercial, como también geopolítico, con una capacidad de movilización económica superior a las regiones de La Libertad, Piura, Cajamarca, Amazonas, Tumbes y Ancash, la cual a la fecha no ha sido optimizada, es por ello que no existe una visión macro a nivel de planificación de acciones del gobierno nacional en todos sus niveles: en el ámbito económico, en el ámbito productivo, en el ámbito del desarrollo urbano y humano, en el desarrollo social y cultural.

Esto se da por el fenómeno de la migración que se registra en Lambayeque, en particular porque al estar ubicada en una zona que propicia el intercambio comercial, cuenta con una red institucional y económica de sostenimiento progresivo, muchas poblaciones de las regiones vecinas han optado por migrar y han provocado un flujo significativo de población que prácticamente se ha insertado en la vida local. Por tanto, su incidencia está vinculada sobre todo a la ejecución de procesos de intercambio comercial, al intercambio y movilidad de personas, así como la recepción de una población juvenil que opta por instalarse en la región para acceder a una educación, que en sus respectivas ciudades no es de la misma calidad.

La Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, pertenece al Ministerio de Cultura, que está normado a través de directivas, reglamentos, decretos, así también la designación de un presupuesto que permite solventar gastos en el

Patrimonio Cultural, las Industrias Culturales e Interculturalidad, siendo muchas veces escasos. La sede desconcentrada del Ministerio de Cultura, no cuenta con una oficina de Relaciones Públicas ni tampoco con una página web que permita tener el acceso a todas las herramientas de acceso a un público diverso, una falta de comunicación virtual con instituciones públicas, grupos o asociaciones artísticas, sociedad civil, que permitan tener una retroalimentación, que conozcan y que permitan retroalimentarnos en el quehacer del trabajo en bien del Patrimonio, así como las actividades en sus diversas disciplinas culturales.

Ante lo expuesto, se formula la siguiente pregunta general: ¿Cuál es la relevancia de las acciones de relaciones públicas de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, en el logro de la integración intercultural entre los diversos grupos sociales y culturales de la región, durante el 2016? Frente a la pregunta formulada se ha planteado el siguiente objetivo general: Explicar la relevancia de las acciones de relaciones públicas de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, en el logro de la integración intercultural entre los diversos grupos sociales y culturales de la región, durante el 2016. Asimismo, los objetivos específicos propuestos son, identificar el rol de las relaciones públicas dentro de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque; y proponer una estrategia multisectorial a través de un documento de gestión que propicie un diálogo intercultural.

La justificación del presente trabajo de investigación sustenta su importancia en la generación de efectos directos, positivos y tangibles de las acciones de las relaciones públicas como área de trabajo en el ámbito de la dirección de oficinas y dependencias del Estado en su relación con la población, asimismo, incide

también en el diseño de un trabajo novedoso y esencialmente útil en el ámbito de la proyección de la disciplina de las relaciones públicas, principalmente en el contexto actual de la región.

En el caso particular del objeto de estudio, podemos detallar que la incidencia en analizar a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, está dirigida sobre todo a favorecer el diálogo entre la población, identificada como diferentes actores sociales con las principales autoridades políticas de la región, en particular para que así las diferentes entidades que conforman la administración pública, puedan tener un esquema de trabajo coherente, organizado, programático y sistematizado que permita una mejor interacción con la población, que pueda atender las necesidades de las poblaciones, generalmente expresadas como requerimientos de servicios públicos; permite legitimar las actividades de las diferentes entidades del Estado ante la población, porque el diálogo promovido permite una interacción permanente, que atenúa los casos de conflictos sociales; y al final, permite dinamizar los procesos de fiscalización, control y legitimidad del ejercicio del control político de la población sobre sus autoridades políticas, promoviendo valores democráticos mucho más sostenibles en el tiempo, sobre lo cual las Relaciones Públicas permiten “trasladar información” como también permite generar mecanismos de diálogo.

Consideramos importante, detallar las posibles limitaciones de la investigación, entre ellas destacan, el escaso margen de apoyo en el desarrollo del trabajo de campo, principalmente ante la ejecución de entrevistas a los actores sociales: autoridades políticas o representantes institucionales o sociales; el escaso número de especialistas en el área de trabajo de la tesis, principalmente porque

el área de trabajo es novedosa; y al final, el escaso nivel de referencias bibliográficas especializadas, tomando en cuenta que el contexto que detallamos no es general, sino está relacionado a un contexto específico, detallado en el objeto de estudio y tema de estudio.

La tesis está formada por cuatro capítulos, los cuales pasamos a describir. En el capítulo uno abordamos el marco teórico, el mismo que está conformado por los antecedentes de la investigación, tanto internacionales como nacionales, destacado dentro de las bases teóricas, la teoría o modelo teórico que calza con el tema de investigación. Asimismo, el marco teórico está abordado desde la perspectiva de las dos variables, una de ellas es las relaciones públicas; y la otra el tema intercultural, destacando al final de este capítulo la definición de términos básicos.

El capítulo segundo trata acerca de la metodología de la investigación, está formada por el diseño metodológico, que incluye el enfoque, el nivel de investigación, el tipo de investigación, los métodos, el diseño de investigación, el diseño muestral, a través de la población, la muestra, la técnica de muestreo, los criterios de inclusión, los criterios de exclusión, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la validez y confiabilidad, las técnicas de análisis de datos; y los aspectos éticos.

El capítulo tercero, trata acerca de los resultados, tanto cuantitativos como cualitativos. En el cuarto capítulo se trata acerca de la discusión, que es la combinación de todo el proceso de investigación. Terminando con las

conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y el respectivo Anexo sobre la matriz de consistencia.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Podemos especificar el registro de las siguientes investigaciones que han permitido detallar algunos registros de antecedentes teóricos, aplicables al ámbito de la investigación.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Olivares, H. (2015). *Interculturalidad y educación: una propuesta de educación inclusiva*. Tesis para optar el grado de doctor en Filosofía en la Universidad Complutense de Madrid. La tesis tiene como objetivo, que el ser maestro no sea meramente generar un ingreso sino aportar al país. El conocimiento y la preparación del maestro deben generar una disposición a trabajar con todo tipo de grupo social y para educar a todo tipo de estudiante, es por ello que esta investigación se enmarca

en el enfoque o paradigma cualitativo, es una investigación de tipo documental histórica, en la ciudad de Puerto Rico, es por ello que se empleó los métodos correspondientes y es de diseño no experimental. Se aplicó la técnica de cuestionario de ítem abierto. Su conclusión principal es las políticas educativas que deben ser realizadas por los maestros del país. Sólo de esta manera la política podrá cumplir con un sistema justo y sin líneas partidistas. Esto nos ayudó a comprender el rol social relacionado a la interculturalidad.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Cabieses, E. (2014). *Las relaciones con el público externo discapacitado y su contribución en la calidad de atención en dos museos de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Maestro en Relaciones Públicas, en la Universidad de San Martín de Porras. La tesis tuvo como objetivo determinar las relaciones con el público externo del Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú y del Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera, respecto a la aplicación del Reglamento de la Ley N° 29973, y la atención de personas con discapacidad, 2014. El diseño metodológico se encuentra bajo un modelo interpretativo. El tipo de investigación que se abordó fue básico. Es una investigación cuantitativa no experimental. El nivel de investigación es descriptivo. Los métodos de investigación son el inductivo, deductivo y analítico. La población estudiada estuvo

constituida por el personal de guías que trabajan tanto en el Museo Nacional de Antropología, Arqueología e Historia del Perú, como en el Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera. La población y muestra estuvo constituida por el número del personal que labora en estos museos, se consideró a toda la población como muestra por lo tanto se considera que ésta reúne todas las características de una muestra isométrica o censal, siendo un total de siete (07) personas en el primero; y ocho (08) en el segundo. Las técnicas que se aplicó fueron la técnica del fichaje y el análisis documental. Los instrumentos de investigación utilizados fueron la lista de verificación o técnica de observación y la técnica de la encuesta. Una de las conclusiones principales fue que el personal de atención al público externo que labora en los dos museos estudiados, sí tienen una actitud de servicio respetuosa y diferenciada. No obstante, no se consideran capacitados para afrontar eficientemente las diversas clasificaciones de discapacidades, lo que ha sido corroborado por el público externo discapacitado que ha visitado diversos museos. Otro aspecto importante es en lo que respecta a los accesos a la infraestructura de los museos, los que son adecuados en cuanto a las rampas se refiere. En el caso de la tesis la similitud está en que es una población vulnerable, la misma que en el caso de la DDC, si cuenta con accesos adecuados para el ingreso a la institución para atender a este segmento de la población.

Salirrosas, C. (2016) *Propuesta de un Programa de Relaciones Públicas para Fortalecer la Identidad Corporativa de los trabajadores de cosecha en la Empresa Agroindustrial Camposol S.A. en el distrito de Chao – 2015*, Tesis para la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el grado de Maestra. El objetivo general, fue fortalecer la identidad corporativa de la empresa Agroindustrial Camposol, es el estudio de un caso. La conclusión principal es que las relaciones públicas bien planteadas dentro de una empresa, otorgarían los resultados esperados, de lo contrario no habría una separación entre ambas instancias, perjudicándose la misma empresa con todos los involucrados en la institución. La relación con nuestra investigación radica en el compromiso social de las personas al haber un mensaje claro a través de un manejo adecuado de las relaciones públicas institucionales.

Villavicencio, E. (2016). *Implementación de medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014*. Tesis para optar el grado de magíster en Políticas Públicas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo de la investigación fue comprender la implementación de las medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014. El diseño metodológico durante el proceso, estuvo enmarcado en la revisión de archivos de la Policía Nacional, la DIRCIMA y las

divisiones de asuntos especiales, prensa – propaganda y relaciones públicas; levantando información relevante en las fichas de registro de documentos normativos, información estadística y de registro de gestión de funcionario; asimismo, se formuló una guía de preguntas para las entrevistas de los actores involucrados, dirigido a los funcionarios públicos, como al Director de la Policía Nacional, al Director de la DIRCIMA, y los jefes de cada una de las divisiones policiales. La población es una población multicultural, destacando la muestra de diferentes puntos de vista, en ese sentido, la DIRCIMA debe tener en cuenta en el cumplimiento de su función esta característica fundamental. Destacamos de esta tesis que todo proceso de relaciones públicas con el público externo debería tener un plan de comunicación, estrategias de comunicación externa y asuntos especiales de la División de Asuntos Especiales de la Dirección de Comunicaciones e Imagen. Las conclusiones más relevantes de esta investigación son que la División de Asuntos especiales tiene un déficit de personal profesional y especializado en la difusión de información y comunicación. Asimismo, esta división no estudia ni evalúa toda la información a nivel nacional que afecta su imagen, tampoco realiza acciones de investigación para identificar los factores que afectan la imagen y donde se debe incidir en el proceso de difusión de la información; y que esta misma área no realiza propiamente encuestas con indicadores específicos para establecer estrategias de comunicación externa que permitan fortalecer o contrarrestar sus

efectos. La similitud con la tesis es la falta de personal profesional y especializado, junto con una carencia de investigación acerca del público externo e intercultural quienes acuden a la DDC.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teoría o modelo teórico

Grunig, J.; Grunig, L. & Dozier, D. (1992), en la publicación, *Excellence in Public Relations and Effective Organizations*. Los investigadores identificaron cuatro modelos de relaciones públicas. El primero, es el de agente de prensa, el cual busca diversas formas de promocionar a la institución mediante la publicación o divulgación de noticias, no tiene importancia si estas son positivas o negativas, el objetivo es que hable del producto, generalmente es para promover celebridades o deportistas.

En el segundo caso, el modelo de información pública, donde lo que se procura es la publicación ética de información acerca de los clientes, en este modelo se encargan de redactar las comunicaciones personas especializadas en periodismo. El tercer aporte que realizan es el modelo asimétrico bidireccional, sustentado en la investigación que permite conocer de la mejor manera, cómo persuadir a los públicos y comportarse de la forma que la empresa desea. Este modelo tiene buenos resultados, cuando la empresa no tiene conflictos con ningún tipo de público. La última propuesta es el modelo simétrico bidireccional, se utiliza la investigación y el diálogo para conocer los

cambios en las actitudes, creencias e ideas de la empresa y los diversos públicos.

Sriramesh, K. (2014). *Relacoes publicas e multiculturalidade: a sinergia no ambiente contemporaneo das organizacoes*. Este investigador ha centrado sus investigaciones principalmente en las relaciones públicas mundiales, el define ampliamente la "cultura", como una visión del futuro, para ello declaró que siempre ha sido un entusiasta de cualquier estudio empírico que aborde la relación entre la cultura y las relaciones públicas. Para él, necesitamos muchos más estudios de los que tenemos hoy. "La cultura se ve a menudo en nuestro campo como una reflexión adicional", afirmó, explicando que "las personas primero discuten lo que llaman relaciones públicas estratégicas" (p. 217).

Sriramesh, sostuvo que las relaciones públicas son una actividad de comunicación, para él la relación entre cultura y relaciones públicas se expresa en las políticas públicas, en las que se puede percibir a través de tres niveles, en el primer caso, a la cultura como un antecedente de las relaciones públicas; en el segundo, viendo a la cultura como el resultado de las relaciones públicas, y en el tercer caso, viendo a las relaciones públicas en sí misma como cultura. Él sostiene que la cultura es un antecedente de las relaciones públicas, es como indicar un "entorno" en el que se desarrollan las relaciones públicas. Es decir, los seres humanos y las organizaciones, son seres culturales que crecieron de una cultura de una región determinada. Cuando la comunicación se desarrolla entre personas de diversas culturas, esta

diferencia cultural se manifiesta a través de modelos o patrones de comunicación.

1.2.2. Relaciones públicas

Barriga (2017), sostuvo que las relaciones públicas son identificadas como acciones de comunicación empleados en forma estratégica, tanto en una “Ley” (acción política) como un “Programa de Política Pública” (acción específica de gestión pública) a favor de una “comunidad” (foco de atención). En este sentido, se procura vincular a los dos actores político-sociales en interacción, en la cual se desarrolla una equivalencia de condiciones, niveles de exigencia y consenso, para lo cual se deben trasladar en forma efectiva y directa las pretensiones y requerimientos que cada una plantee para que luego de un diálogo equiparitario pueda decidirse la fórmula final en la cual cada parte actuará (Barriga, 2017, p. 41).

1.2.3. Acciones de las relaciones públicas

1.2.3.1. Acciones comunicacionales de las relaciones públicas

Una de estas acciones fue esbozada por Tostes, M. y Villavicencio, A. (2004), a través del dialogo inter social, el mismo que es el mecanismo a través del cual diferentes grupos sociales interactúan en diferentes niveles: sociales, culturales, económicos y culturales, estableciendo una interacción de dependencia, subordinación o cooperación.

En el caso de la región Lambayeque el aspecto más referencial está vinculado al ámbito “laboral”, tal como lo demuestra Tostes, M. y Villavicencio, A. (2004, p. 10).

Otra acción es lo que la Corte Suprema (2011), propuso a través de la presencia de las rondas campesinas Situación que se registra en regiones como Cajamarca, Amazonas, Ancash, Piura, La Libertad por señalar algunas regiones que se ubican en la región norte del país.

En este sentido, el diálogo Inter social es mucho más viable porque no existe este “actor político y social” de mucha referencia y vinculación.

Este punto es importante de detallar porque en Lambayeque, debido a la migración desde zonas de influencia de las Rondas Campesinas, se registra una alta legitimidad de dicha organización social pero no logra ejecutarse porque las actividades socio culturales y económicas de la región limitan su consolidación (Corte Suprema, 2011, p. 452).

1.2.3.2. Las relaciones públicas entre el Estado y los grupos sociales de Lambayeque

En la conexión a través de las relaciones públicas entre el Estado y los grupos sociales se puede apreciar la importancia de la comunicación cultural, aspecto pocas veces tratado en una realidad como la peruana y en especial de la región Lambayeque.

1.2.3.2.1. La comunicación cultural

Está relacionado con un programa de “comunicación” entre diferentes “entes”, cuya relación asimétrica exige un diálogo supeditado a la maximización de elementos valorativos positivos que permita la facilidad del diálogo.

Este mecanismo que proviene sobre todo de las disciplinas que desarrollan la “Comunicación”, permite detallar que usualmente en el país no se enfatiza el aspecto cultural, porque se parte de la premisa de que “todos somos iguales” y que los valores socio culturales de identidad étnica, cultural, social o económica, no resultan vinculantes. No se toman en cuenta la diversidad de cosmovisiones y los procesos de construcción de sentido afectados o influidos por diversas creencias y costumbres.

Un error significativo que permite detallar que esto se evidencia en el país y en particular en la región de Lambayeque, cuando:

a) El Gobierno Nacional no tiene “sesiones de trabajo” específicas con el Gobierno Regional de Lambayeque para afrontar la atención de las principales necesidades de la región en forma orgánica, la misma que involucra: presupuesto, plazos/objetivos, determinación de estándares de fiscalización, control y cumplimiento de metas.

b) El Gobierno Regional de Lambayeque y los Gobiernos Municipales de la región no han sesionado en alguna oportunidad, en forma programática.

1. En este contexto, no se ha registrado ninguna sesión de trabajo entre el Gobernador Regional y los alcaldes de la región.

2. Las autoridades políticas de la región no han tenido en agenda el tema cultural, como punto de prioridad en alguna agenda de trabajo, en particular en la defensa del patrimonio histórico cultural, porque este punto en particular tiene una partida presupuestaria específica de parte del Gobierno Nacional.

Dos elementos que permiten cuestionar el proceso de planificación del tema cultural, social y programático en el país, en particular cuando se analiza el contexto multicultural en la región que divide a la población en sectores específicos, sin tomar en cuenta que a la población se le debe atender en función conjunta a través de un proceso de diálogo socio cultural que incida en lo intercultural.

Por ello, identificamos como elementos centrales en este punto crítico, los siguientes puntos:

a) Consideramos que el Estado ejecuta una “comunicación” de sus funciones y actividades a la población, en forma ambigua. Este punto en particular incide en la “calidad” de la comunicación y consideramos que es un error que inclusive se incrementa, en el poco acceso a la integración social, por parte el Gobierno Nacional.

b) El Estado, en forma general, asume que su “comunicación”, debe ser sobre “productos o resultados finales”, sin tomar en cuenta que el diálogo intercultural permite la integración social y ello exige que el Estado participe en todo el proceso de integración, “comunicando” sus acciones, las cuales se deben especificar según la actividad ejecutada por la entidad pública.

c) La “publicidad” de los actos del Estado (en forma general) no es el único medio para “trasladar” información, por cuanto existen una serie de elementos que pueden difundir “información”, como:

1. Programas de capacitación o especialización, dirigidos a la atención de requerimientos específicos.

2. Programas educativos escolares. En el caso de Lambayeque, según la Política Nacional de Cultura del 2016, se enfatizan:

a) La identidad socio cultural de la población respecto de los centros arqueológicos y cultura local.

b) Los valores culturales representativos de la región. En este caso, la gastronomía es un factor que se pondera en Lambayeque.

3. Programas de atención de servicios públicos específicos. En este punto, por ejemplo, están las actividades que ejecutan los Organismos Públicos Descentralizados en la región, como el INDECOPI, la SUNARP, la SUNAT, entre otros.

d) Los objetivos de la comunicación se planifican sobre la base del poder coercitivo del Estado, limitando su potencial rol integrador en la sociedad nacional y en particular en la región.

Este punto, lamentablemente permite relacionar que el Estado es sólo un “ente coercitivo o punitivo” y reduce su rol en la sociedad, limitándose su legitimidad ante la sociedad.

La vinculación de estos elementos con las Relaciones Públicas, permite detallar que no se han registrado elementos que inciden en la necesidad de: integrar socialmente en el país y por ello no es posible ubicar en la bibliografía especializada un ejemplo referencial sobre este punto.

De este modo, en Lambayeque, consideramos que se puede ejecutar una acción directa por parte de la Dirección Desconcentrada de Cultura, que pueda atender el “problema” de comunicación entre el Estado y la “población”, sobre la base de una promoción del diálogo intercultural, para así poder:

a) Informar a los ciudadanos de las funciones del Estado, tanto en forma general como específica, por entidad y por periodo de trabajo.

b) Persuadir a la población a cumplir comportamientos sociales y legales mucho más proactivos en beneficio de la “colectividad” en general, para así dotar de una mejor legitimidad al Estado.

c) Provocar un contexto de asimilación de los valores de integración social bajo la dirección del Estado, con la cual la informalidad social, la exclusión de grupos sociales y la violencia social puedan ser atendidas como “problemas sociales” y con ello provocar un cambio social importante en el país.

1.2.3.2.2. *Los siete aspectos de la comunicación cultural*

Según Vallescar (2002, citado por Olivares, 2016, 56-58), es importante que dentro del dialogo intercultural se tengan en consideración los siete aspectos de la cultura (La cosmovisión, los procesos cognitivos, las formas lingüísticas, los patrones de comportamiento, las estructuras sociales, los recursos motivacionales; y la Influencia de los Medios), que ella denomina dimensiones de la comunicación cultural, tal como a continuación pasamos a explicar:

a) La cosmovisión: son las distintas maneras de percibir la realidad. En este ámbito obsérvese que la mayor parte de la población de Lambayeque asume diferentes métodos y mecanismos de exteriorización de las manifestaciones socios culturales, religiosos y ello constituye un factor que no ha provocado una situación conflictiva, por cuanto se comparte el mismo patrón de identificación religiosa. Sin embargo, este mismo factor no se observa cuando se hacen las celebraciones por la pertenencia cultural o geográfica de una región diferente a Lambayeque, en la cual se suelen registrar situaciones menores de conflictividad.

b) Los procesos cognitivos: son las maneras de pensar. En este punto, la gastronomía ha sido fuertemente influenciada por la interacción de las comunidades tanto locales como foráneas y ello ha mejorado la capacidad de ampliar la oferta gastronómica de la región y constituye un elemento sumamente importante de evaluación por su alcance económico.

c) Las formas lingüísticas: son maneras de expresar las ideas. En este punto, las comunidades que han migrado a Lambayeque, si bien no han perdido su identidad lingüística no la han impuesto en su nuevo radio de acción cotidiana y ello facilita el intercambio y diálogo intercultural.

d) Los patrones de comportamiento: son las maneras de actuar. El amplio y masivo intercambio de población entre Lambayeque y casi todas las ciudades del norte del país ha permitido que los cambios generacionales sean homogéneos y ello se puede apreciar en el contexto socio educativo de la región, donde prácticamente no existen mayores inconvenientes a nivel de violencia.

e) Las estructuras sociales: son las maneras de interactuar. En contra partida al punto anterior, en este contexto sí se han logrado evidenciar algunos problemas, principalmente por el contexto de machismo social existente en contra de las mujeres, el cual representa un factor que incide en los contextos de violencia doméstica (INEI, 2018).

f) Los recursos motivacionales: son las maneras de decidir.

g) Las influencia de los Medios: son las maneras de canalizar nuestro mensaje y el gran alcance que poseen en la actualidad.

De este modo, no existe dialogo, si no hay cultura, y no hay cultura sino hay diálogo entre culturas. Vallescar denominó a todo esto, dimensiones de la comunicación cultural, es por ello que la comunicación es vital, para el entendimiento y la tolerancia cultural, de lo contrario surge la exclusión, la marginación, la intolerancia y la injusticia entre diversas sociedades del mundo.

1.2.3.3. Relaciones públicas e interculturalidad

Tirso, J. & Guadalupe, J. (2010) en su artículo titulado: *Relaciones interculturales, interculturalidad y multiculturalismo; teorías, conceptos, actores y referencias*, parte de la premisa: Las relaciones entre culturas son siempre relaciones interculturales (p. 12).

Seguimos preguntándonos ¿Qué es interculturalidad?, pregunta que a pesar de su simpleza nos hace cuestionarnos sobre lo que sabemos o ignoramos. Vivimos en una sociedad extremadamente diversa y de complejas formas de relaciones entre personas y cultura (p.12).

La antropología y cultura, comparten orígenes, estando siempre inmersa a nuevos trances, nuevos aprendizajes, nuevas formas, nuevos procesos, relación en constante reconstrucción.

Tal como ha sido propuesta por los antropólogos clásicos (Tylor, Malinowski, y Herskovits) diferentes pueblos se han relacionado continuamente, por intercambio de bienes, por relaciones interpersonales, por emigración a otro espacio, los mismos que establecen relaciones donde la cultura de la cual son portadores se confronta con otras (p.14).

La teoría de control cultural, es una propuesta que no mira lo étnico como algo aparte o distinto, sino todo lo contrario, dentro de un grupo de relaciones y variables, permite tener un punto opinante, pasando lo ideológico entre lo propio y lo ajeno (p.18).

La sociedad actual se describe por un continuo fluir de personas y grupos que transportan lengua y cultura a otras distancias, no debiendo pensar que en el sedentarismo está la continuidad (Tirso y Guadalupe, citando a Barth, 1976).

Fundamentando lo anterior, el autor señaló dos proposiciones: “Uno, a pesar del tránsito de personas, que vayan de un lugar a otro, los fines culturales siempre persistirán a través de ellos mismos. (...) Dos, demuestran que las relaciones sociales se establecen, resistiendo por encima de los propios límites, basado en su mismo status étnico” (Tirso y Guadalupe, citando a Barth, 1976).

La última década del siglo XX e inicios del XXI es una época suscrita por diversos movimientos étnico-culturales, exigiendo su derecho a la diferencia, en rasgos físicos, psíquicos, sociales, culturales, aptitudes y

necesidades; permitiendo comprender las modernas relaciones entre culturas (p.22).

Esta perspectiva conlleva a entender a las relaciones públicas entre culturas, siendo siempre relaciones interculturales, conllevando a una educación intercultural partiendo de una política nacional desde el estado y la educación. La necesidad de seguir construyendo una sociedad a través de procesos permanentes sostenidos por una buena relación, articulación y negociación.

Giménez, C. (1997) en su artículo titulado: *La naturaleza de la mediación intercultural*, propuso unos elementos de reflexión sobre iniciativas de mediación lingüística y de intermediación cultural.

El autor menciona a la globalización a través de la economía, el turismo, la tecnología, las comunicaciones y otros, situaciones frecuentes de multiculturalidad, en la cual se integran personas o instituciones con características diferentes de raza, religión, nacionalidad, representando bagajes culturales (p.132).

Así también determina la '*distintividad*' sociocultural de los actores sociales, convirtiéndolo en claramente relevante y central. Por lo mismo, los individuos en diversas situaciones otorgan la importancia considerable a la diferenciación del otro, conducta, lenguaje, físico, modo de vida, entre otros.

Por lo mismo, mencionó una situación social de multiculturalidad, demostrado en el supuesto de un chef irlandés atiende a un comensal

hindú, comportando a una percepción o actitud que cada quien tiene de la comida, en tanto la categoría sociocultural está influyendo en el aroma, así como el sabor de la comida, ocasionándole una posible timidez, influyendo aspectos de mayor o menor envergadura, entre uno y otro (p.133).

El citado autor señaló que las relaciones interétnicas van asociadas al interés mutuo, existiendo a la vez la posibilidad de distancias comunicativas. Este proceso conforma continuos desafíos, potenciales conflictos, admitiendo un campo relacional y comunicacional favorable para la Intermediación:

- a) El rechazo del otro, hasta por el contrario establecer una buena amistad.
- b) Las terminologías no identificadas, malentendidos culturales,
- c) Comportamientos diferentes, formas de expresión, vestir, olores y maneras de comer.

Así también, se explicó la creación de “franjas de intermediación” promovidas a través de redes sociales, los mismos que servirán para establecer una mejor comunicación a las partes enfrentadas (p.139).

Giménez (1997) definió la integración desde diferentes campos, como son la comunicación, el turismo, la economía, entre otros; las mismas que se mantendrán siempre unidas, estando caracterizados por diferentes religiones, raza y lengua. Sin embargo, esta integración provoca una diferenciación entre uno y otro, de acuerdo a su modo de vida, físico y conducta. Las relaciones públicas y la interculturalidad,

es encontrar el nexo entre ambas a través de la comunicación de las diversas culturas a las cuales va dirigido un determinado mensaje, para ello se desarrollan las relaciones interculturales, que muestran las percepciones y actitudes, influidas muchas veces en pequeños detalles, una mirada, un gesto, concibiendo distancias comunicativas, siendo favorable para la intermediación en el campo relacional.

1.2.4. La Interculturalidad

Está en directa vinculación con el proceso o diálogo entre sectores, identificados bajo determinadas condiciones socio culturales, que les permiten identificarse como “diferentes” en una misma realidad geográfica.

En el caso del Perú, estos elementos no resultan negativos, sino sólo representan un contexto de relaciones sociales y culturales en forma subconsciente, especialmente en la región de Lambayeque, donde las diferencias sociales y culturales no son excluyentes.

En el ámbito comparado y sobre todo en lo normativo, podemos detallar la referencia del caso ecuatoriano, donde su Constitución detalla acerca del acceso a la comunicación e información, es el caso que en el artículo 16 de su constitución, da una apertura a la interculturalidad (Barragán & Abellán, 2016).

Barragán & Abellán (2016) afirmaron que en Ecuador existe el Plan Nacional del Buen Vivir y la Ley Orgánica de Comunicación, dentro de

este escenario legal, uno de los objetivos del Plan Nacional de Ecuador, es “la construcción de espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad” (p. 3107).

En mayo del 2009 se presentó el informe de la auditoria de frecuencias que revelaba que “existen monopolios mediáticos”. Así “el 85% de las 1637 frecuencias de radio y televisión están en manos del sector privado blanco mestizo, 12% en órdenes religiosas y 3% en manos de organizaciones religiosas y organizaciones sociales”, según los autores esto propicia la discriminación de los pueblos nativos para otorgar frecuencias radiales (Barragán & Abellán, 2016, p. 3116).

Por el contrario, en la Constitución Política peruana, en el Artículo 2º, inciso 19, indicó que el estado peruano reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural de la Nación.

Esto distingue claramente que el tema intercultural no aparece en la carta magna peruana a diferencia de la ecuatoriana, significando un vacío constitucional y legal, el mismo que produce discriminación y falta de tolerancia con la cultura del otro.

Otro contexto paralelo es la realidad de Bolivia, que en forma similar a Ecuador en los últimos años se han declarado “plurinaciones”, sin llegar a generar un contexto de exclusión entre sus múltiples poblaciones con valores socio culturales autónomas (De la Peña, 1998, p. 67).

Es difícil ponerse de acuerdo con todas las posturas y enfoques de cada investigador acerca del tema de la interculturalidad.

Zacarías (2015) al referirse a una posible definición sostuvo que la interculturalidad alude a diversas acepciones, como: comprender al otro, integrar al otro; incluir al otro (p.15). En esta propuesta de definición se deja clara la presencia de la cultura ajena, la cultura del foráneo que tiene sus propias tradiciones y costumbres que muchas veces distan mucho de la vida del lugareño que recibe a otro tipo de personas.

El investigador inglés David Lehmann sostuvo:

La idea de la interculturalidad es que todos tengan conocimientos y aprecien las diversas tradiciones culturales de su país. De alguna manera, es un proyecto ciudadano de reconocimiento mutuo cuya meta ideal es la igualdad de las herencias culturales sin un predominio de una lengua sobre otra. Sin embargo, si bien la hegemonía de una lengua es una realidad inevitable, para la interculturalidad esa hegemonía lingüística no deberá, en una situación ideal, conllevar una dominación cultural, y aún menos una dominación de los portadores étnicos de una u otra tradición cultural. Sin embargo, en la práctica, el peso de la interculturalidad ha recaído sobre la cuestión idiomática (pp.136-137).

Se destaca el poder de la lengua de una zona, región, país y continente que se conoce como la lengua dominante en relación a las otras, es el

caso del inglés, francés, alemán, español en relación a las lenguas de los pueblos aborígenes, originarios, autóctonos que son avasallados por la lengua más fortalecida, que supuestamente es la mejor dentro de otras, y trasmite con su propia lengua su cultura y forma de ver el mundo, lo que la hace discriminatoria en relación con las lenguas o dialectos que día a día pierden más espacio, escenario y continuidad por la presencia de las lenguas más fortalecidas en el mundo. No todos los pueblos pueden defenderse en su propia lengua, sino en la lengua dominante o más difundida en el medio o ambiente territorial.

La interculturalidad, entonces se refiere a las formas de relación entre las culturas diferentes que coexisten en un mismo territorio, especialmente, al nivel de profundidad con el que interactúan y comparten.

El término expresa la intención de que se establezcan conexiones cada vez más profundas entre las culturas diversas (Rodríguez & Andrade, 2016, p. 6).

Las culturas diferentes son otro componente que se destaca dentro de las definiciones que se deja notar, no es igual el mundo de los Cañaris de Lambayeque al mundo de los aimaras en el extremo sur del Perú, existiendo dentro de un mismo territorio, pero con una cosmovisión distinta en territorios diferentes.

La interculturalidad - vista como un proceso dinámico - crea las bases para construir (y construye) espacios de encuentro, diálogo e

integración de: seres, saberes, significados, sentidos y prácticas distintas (Rodríguez & Andrade, 2016, p. 10).

Otro componente que puede ayudarnos a complementar este aspecto de la polisemia terminológica es que la interculturalidad está en constante dinamismo, en cambio y enriquecimiento, no es estática.

Entendiendo la interculturalidad según Vernia (2016) como la interacción entre dos o más culturas de manera que ninguna esté por encima de otra, respetando la diversidad cultural y fomentando el diálogo para la resolución de posibles conflictos. Viendo las diferentes culturas que hoy tratan de vivir y sobrevivir en el país, se hacen necesarias actuaciones que se dirijan a potenciar la convivencia y el enriquecimiento mutuo, pues la diversidad cultural puede enriquecer a un país, todo depende de las actuaciones de las personas que conviven.

El enfoque del investigador lleva a tener en consideración el tema de la convivencia pacífica, el respeto a la cultura del otro y el contar con una riqueza formativa que ayude al crecimiento de la cultura o dentro del territorio cultural de otra cultura ajena a la nuestra, un ejemplo claro es el continente europeo, con el caso de la oleada migratoria que ha originado que Europa en su conjunto, conviva respetuosa y armónicamente con las culturas de los migrantes en sus respectivos territorios; sin embargo, este proceso siempre origina reacciones a favor y en contra.

La interculturalidad no es solo un concepto, sino un hecho concreto que se refiere a la interacción entre las personas. Se debe tratar como una realidad cotidiana, sobre la cual deberíamos basar nuestra vida (Olivares, 2016, p. 44, citando a la Fundación Alfonso Comín, 1998, p.147).

Este investigador es más específico en su definición, no habla en una visión macro, al indicar que es la “interacción entre las personas” y no entre culturas, que sería un enfoque más general. La relación entre las personas es vital para el entendimiento y la armonía cultural.

Tomando en consideración todas las propuestas relacionadas a la definición de la interculturalidad, podemos sostener que es la cultura del otro, sustentada en la lengua dominante, la misma que está en constante dinamismo, siendo al final la interacción entre dos o más culturas y entre las personas. Claro está que este es un esfuerzo de síntesis, destacando una visión macro del problema que interesa analizar.

1.2.4.1. Utilidad de la interculturalidad

En la actualidad se puede observar, más la parte utilitaria de algo que la verdadera empleabilidad de algo, es por ello que la gran pregunta sería ¿para qué es útil la interculturalidad?

Una cuestión que permite plantear no sólo el tema de la presente tesis, sino también el propio proceso de comunicación que surge entre la población de Lambayeque con sus autoridades políticas.

Olivares (2016) propuso refiriéndose a la interculturalidad es:

La ayuda a la aceptación de cada uno de nosotros sin importar su procedencia ni estilo, dejando atrás el prejuicio y los estigmas para ser más prudente en el desarrollo y muestra los procesos culturales y sociales efectivos que favorecen el desarrollo y la inclusión de una sociedad llena de cambios (p.52).

La aceptación de nuestra propia cultura sea de donde sea. Es penoso cuando el mismo representante de una micro cultura o cultura, no mantiene su propia realidad identitaria consigo mismo, asumiendo posturas, modismos y costumbres que no son parte de su realidad cultura, sin embargo, eso no significa que no se integre al cambio y desarrollo de la zona en la cual se encuentra.

1.2.4.2. Funciones de la interculturalidad

Rodríguez & Andrade (2016) propusieron que la interculturalidad tiene seis funciones reales y prácticas en relación a las dimensiones, estas son:

a) La dimensión ética: expresa como, en determinadas sociedades, se tienen en cuenta o no las relaciones equitativas entre culturas diversas,

promoviendo valores de respeto, equidad, tolerancia y aceptación entre estas.

Este es un punto crítico en la labor de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque tomando en cuenta que se procura mejorar el diálogo intercultural entre los diferentes actores sociales en la región.

b) La dimensión política: desde ella las investigaciones analizan cómo el componente intercultural queda contemplado en las políticas sociales, en particular la educativa, ante realidades culturalmente diversas. Para el caso particular de Lambayeque, este enfoque permite detallar las “políticas regionales” en las cuales se estructuran ámbitos culturales, como por ejemplo la promoción y puesta en valor agregado de los centros arqueológicos de la zona.

c) La dimensión cultural: analiza la reivindicación de los valores de las culturas excluidas. Donde a través de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque se ha procurado atender la *identidad gastronómica* de la región, siguiendo el lineamiento de la política nacional cultural del país, que enfatiza este factor como un valor de identidad nacional.

d) La dimensión comunicacional: se enfoca más en el tema de cómo se produce y promueve el diálogo entre culturas. Este es un factor importante en el ámbito de la presente tesis, toda vez que los “diálogos” entre diferentes actores sociales (en general) no es un tema muy prolijo en el país. La situación se agudiza cuando se toma en cuenta los contextos particulares en los cuales “cada” comunidad, ejecuta su

propia “comunicación” frente a los demás actores sociales, incluyendo su posición ante el Estado.

e) La dimensión jurídica: va desde la propia elaboración de leyes que refrendan la igualdad, la inclusión, la no marginación y la democracia, hasta los estudios en torno a cómo acontece este aspecto en la vida social.

f) La dimensión educativa: promueve el aprendizaje a través del diálogo de saberes y la movilización de los conocimientos previos (Rodríguez & Andrade, 2016).

Estas funciones más parecen una clasificación de interculturalidades que acciones propiamente dichas de la interculturalidad, destacando el tema de la cultura del otro y de la tolerancia entre culturas.

1.2.4.3. Principios de la interculturalidad

Los principios que orientan a la interculturalidad están en relación directa con seis aspectos, los mismos que, según Rodríguez & Andrade (2016) son:

a) El respeto hacia la diversidad. Tanto en su aspecto “individual” como respeto de su “valor cultural a nivel social”.

b) El respeto al ‘*alter*’, que implica el respeto hacia los valores y expresiones tanto de otras personas como de otros grupos sociales.

c) El reconocimiento de los valores del otro.

d) La equidad en la relación.

- e) El diálogo como instrumento de mediación ante las diferencias.
- f) La coparticipación (p.12-13).

Desde este escenario los principios esbozados por los autores, se sustentan en un aspecto que hemos venido analizando y se llama la tolerancia a la cultura del otro. Todos estos principios o bases según ellos, serían el origen de este proceso cultural denominado la interculturalidad.

Delors (citado por Verdeja 2016) hace alusión a que uno de los principales retos para los sistemas educativos actuales es aprender a vivir juntos. Para este autor la educación a lo largo de la vida se fundamenta en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Este enfoque de Delors (tomado por Verdeja, 2016) no hace más que destacar la cultura del saber hacer, tendencia promovida por la Universidad de Bolonia.

En América Latina, se traduce en el enfoque por competencias, o sea, ser competente y apto para hacer cosas prácticas y útiles, dejando de lado el saber pensar o analizar las cosas en profundidad, viendo las verdaderas causas y efectos de algo.

1.2.4.4. Identidad cultural

En la constitución política del estado peruano, aprobada en 1993, en el artículo 2°, referido a los derechos fundamentales de las personas, en el inciso 19, se indica que toda persona tiene derecho a su identidad étnica y cultural, además se reconoce y protege la pluralidad étnica y cultural. Asimismo, se afirma que todo peruano tiene derecho a utilizar su propio idioma a través de un intérprete.

La carta magna del Perú de manera general esboza el respeto a la identidad cultural del otro, sin embargo, debemos destacar que en la realidad existe racismo y discriminación para con los pueblos nativos del Perú, marginándolos y no permitírles tener un protagonismo dentro de la sociedad peruana, y menos respetar sus derechos (INDEPA, 2010, p.169).

Un lamentable suceso a nivel nacional fue el registrado con el conocido “Baguazo” durante el segundo gobierno de Alan García Pérez, donde el presidente afirmó que esos pueblos amazónicos eran peruanos de segunda categoría.

Una mala condición política que provocó una reacción social que generó una tragedia local en la región de Amazonas, que merece ser detallada, principalmente porque este “contexto” es ajeno en la región de Lambayeque.

Otro elemento referencial es el manejo del “idioma”, tanto en el ámbito legal como en el sociológico, toda vez que existe una situación de escasa difusión de estos elementos, conforme detalla Manuel

Bermúdez Tapia (2001, p.42), generándose la situación negativa de que un extranjero puede tener un “intérprete” en el desarrollo de su proceso judicial pero un “indígena” que hable una lengua vernácula, no podría tener dicho derecho.

Como se podrá observar, la identidad está referida a un ente determinado, que conforma una totalidad dada, que en sí misma es una unidad, compuesta por partes diferentes y que se presenta ante terceros que, en el caso particular de Lambayeque, expresa elementos positivos de identidad, sobre todo enfatizados en el ámbito cultural y gastronómico (Sosa, 2004).

Reducir la comprensión de la identidad solo a la unidad, presenta el riesgo de excluir a los elementos diferentes de una realidad o fenómeno específico dado y derivaría en la idea de afirmar la inexistencia de la identidad en los casos en que aparentemente no existe unidad (Rodríguez & Andrade, 2016).

La identidad no es solo una unidad, sino que está integrada por partes identitarias diferentes a un núcleo duro o integrado por las mismas tradiciones y costumbres dejan entrever estos autores, desde todo punto de vista en la diversidad radica la unidad, porque el ser de identidades distintas no significa no estar de acuerdo en temas y acciones comunes y beneficiosas para todos.

Las identidades no existen en abstracto, se manifiestan de forma concreta a través de infinidad de formas existentes. Por esta razón se

habla de identidad individual, identidad cultural, identidad nacional, identidad continental, identidad humana y otras (Rodríguez & Andrade, 2016, p. 6).

Al referirnos al tema de la identidad, se ve como un aspecto monolítico, sólido y duro. Las formas de la identidad pueden ser distintas, pero la esencia de cada identidad es única e irrepetible, sin importar donde se encuentre la persona que es poseedora de esa identidad cultural. Estamos de acuerdo en indicar que las identidades no son temas abstractos, son temas claros y específicos con una tradición que las caracteriza a cada una de ellas.

1.2.4.5. Multiculturalidad

Verdejo (2016) en su artículo titulado: *Paulo Freire: aportaciones para una convivencia intercultural*, propuso la definición de multiculturalidad, propuesta por Paulo Freire indicando: “Es preciso destacar que la multiculturalidad, como fenómeno que implica la convivencia entre culturas en un mismo espacio, no es algo natural ni espontáneo” (p.150).

La convivencia entre culturas es el respetar la cultura del otro o la cultura ajena a la nuestra, hecho que no es posible de alcanzar, principalmente cuando existen factores estructurales que condicionan negativamente tal objetivo (Rengifo, 2008, p. 61).

Así los contextos de pobreza endémica o histórica, por lo general afectan más a poblaciones con características muy particulares: origen étnico andino, condiciones de productividad económica limitada o acceso a zonas económicamente limitadas, situación que se expone en la región de Lambayeque, conforme se detalla en los informes del INEI (2018).

Sin embargo, en el ámbito doctrinario, es posible observar estudios que enfatizan el diálogo entre sectores sociales, así Paulo Freire “exige una nueva ética fundada en el respeto de las diferencias” (p.150).

De este modo, se demuestra que la definición de interculturalidad se brinda desde una perspectiva holística que permite tener una visión de tolerancia para con los demás y sus formas culturales, es algo que en todas las sociedades no aparece de la misma manera.

Por otro lado, Verdejo (2016), en relación con la obra de Paulo Freire, concluyó que la multiculturalidad o convivencia entre culturas va más allá de la simple coexistencia entre las mismas y es algo pendiente de construir, es por tanto necesario formular propuestas encaminadas a este fin.

Con relación al enfoque de Della (2009) él propuso que el término “multiculturalismo” tiene cinco significados, el primero consiste en la coexistencia y cohesión social de diferentes culturas (grupos étnicos, religiosos, entre otros) dentro de un mismo país. La segunda es las diferentes políticas voluntaristas en la medida en que consagran posiciones antidiscriminatorias, identitarias y comunitarias.

El tercer enfoque hace alusión a las formas que las diferentes culturas presentan para resolver las necesidades individuales similares. El cuarto significado del multiculturalismo es que es tomado con una teoría, cuya intención es comprender los fundamentos culturales que plasman cada una de las naciones involucradas en el proceso de convivencia intercultural. El último enfoque está relacionado a un estado que se definiría como multicultural cuando en su territorio coexistiera más de un pueblo en situación de convivencia.

De este modo, Della otorga una clasificación de definiciones dependiendo de la perspectiva ideológica y política, según como veamos al multiculturalismo, sin embargo, estas clases de significados no hacen más que responder a un determinado interés tal como vea el investigador a la realidad que desea estudiar, porque no todas las realidades son las mismas (Vigil & Zariquiey, 2003).

Estamos entendiendo que existe una corriente de opinión relacionada a que distintas culturas producen saberes y conocimientos que fortalecen la visión del multiculturalismo, como un enfoque en realidad más que político e ideológico de un problema, que obedecen a una tendencia en el mundo, que fortalece un mensaje de discriminación y de exclusión, tal como se puede ver con la nueva administración Trump en los Estados Unidos de Norte América hacia otros pueblos del mundo.

“El multiculturalismo visto desde una perspectiva liberal, acepta y reconoce las posibilidades no tan solo en las distinciones de etnia,

pobreza, género, sino también este incluye la diversidad de relaciones sociales” (Olivares, 2016, p. 44).

Por tanto, el multiculturalismo no solo se refiere a la diversidad de culturas desde una perspectiva ideológica, dentro del campo del capitalismo existente en gran parte del mundo, sino además que la diversidad de género es parte de la conocida teoría de género, la misma que es aceptada y aplicada en diversos países, en el caso peruano todavía existe una corriente conservadora amparada por religiones que no toleran este enfoque, el mismo que busca la igualdad de derechos entre sexos.

1.2.4.6 Pluriculturalidad.

Concepto que caracteriza la particularidad de una región en su diversidad sociocultural (Walsh citado en Díaz 2012).

En este sentido, Díaz sostuvo que este término “Indica convivencia de culturas en el mismo espacio territorial, aunque sin una profunda interrelación equitativa”.

Se describe entonces, como una situación de existencia de grupos con culturas diferentes, en un mismo espacio (Díaz, 2012, p. 13).

En esta definición se indica la expresión “convivencia de culturas”, la misma que se menciona permanentemente en la literatura, pero en la realidad la convivencia no es sencilla, por la carencia del principio de tolerancia, sin ella el concepto, simplemente es un concepto, una idea porque en la vida del hombre existe diferencias entre una cultura y otra.

1.2.5. Definición de términos básicos

1 Antropología. la antropología es una ciencia biosocial, por ocuparse de aspectos tanto «culturales» (sociales) como «físicos» (biológicos) de la condición humana. Es asimismo la más básica y comprensiva de todas las ciencias sociales, en cuanto estudia todos los aspectos del comportamiento social, desde los sistemas de parentesco, la crianza de los niños, la fabricación de herramientas y la producción de alimentos, hasta la organización social, la acción política y la actividad «simbólica», como el discurso y la oración. Combina la búsqueda de universales (patrones transculturales) con la de particulares: lo nomotético con lo idiográfico. Estudia a los seres humanos desde sus comienzos como homínidos hace unos tres millones de años hasta nuestros días, y desde los primitivos cazadores, recolectores y buscadores de residuos hasta las sociedades avanzadas. Nada de lo humano es ajeno a la antropología: es la ciencia del hombre en el más amplio sentido posible. Cualquier otra ciencia social sincrónica puede ser vista como una rama de esta disciplina (Morales, 2019, p. 25).

2. Autóctono. Que ha nacido o se ha originado en el mismo lugar donde se encuentra (RAE, 2009, p. 251).

3. Arqueología. es la disciplina que cataloga, describe, analiza y valora el patrimonio delineándose pues como una “tecnología de gestión integral del patrimonio cultural” encargada de construir la

memoria de un país a través de la relación entre sociedad, tiempo, espacio y cultura material (Orlandi, 2010, p. 68).

4. Cosmovisión. Las sociedades enteras marcan el curso de su dirección de acuerdo con un mapa de la realidad... Le llamamos a esta percepción compartida por un grupo social una cosmovisión y vemos esa cosmovisión como el corazón de una cultura, funcionando, por un lado, como un marco de referencia que determina cómo se percibe la realidad, y, por otro lado, como una fuente de pautas para el comportamiento de la gente en respuesta a esa percepción de la realidad... (Charles Kraft, citado por Sánchez, 2010, p. 80 y 81).

5. Cultura. «... esa totalidad que incluye conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras aptitudes y hábitos que el hombre adquiere como miembro de la sociedad». (Edward B. Tylor, citado por Podesta, 2006, p. 26).

6. Diversidad cultural. El conjunto de rasgos distintivos espirituales, materiales, intelectuales y afectivos de una sociedad o grupo social, que comprende, además de las artes y las letras, los estilos de vida, las formas de convivencia, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias (Unesco, 2001, citado por Val, 2017, p. 112).

7. Estructuras sociales. "...tratar a determinadas formaciones sociales (estado, cooperativas, compañías anónimas, fundaciones) como si fueran individuos. Para la interpretación comprensiva de la

sociología, por el contrario, esas formaciones no son otra cosa que desarrollos y entrelazamientos de acciones específicas de personas individuales, ya que tan sólo estas pueden ser sujetas de una acción orientada por su sentido.” (Weber, citado por Gonnet, 2012, p. 4).

8. Gastronomía. incide en las propiedades y en los ingredientes de los que se obtiene; la de nutrición indica su utilidad nutricional y la de seguridad indica las propiedades del ácido para una sana alimentación (Santos, 2015, p. 106).

9. Industrias Culturales. “Las industrias creativas son aquellas que tienen su origen en la creatividad, las habilidades y el talento individual, y que tienen un potencial para la creación de riqueza y trabajo a través de la generación y explotación de la propiedad intelectual.” (Department for Culture, Media & Sport, 2001, citado por Aguiar, 2014, p. 4).

10. Integración. “se vincula al modelo de coerción que conforma una sociedad. Aquí, los elementos o partes (miembros, instituciones, etc.) de la misma interactúan, estableciendo relaciones que son, por naturaleza, en sí mismas, tensas o conflictivas.” (Solé, Alcalde, Pont, Lurbe y Parella, 2002, p. 16).

11. Interculturalidad. Interacción entre dos o más culturas de manera que ninguna esté por encima de otra, respetando la diversidad cultural (Vernia, 2016, p. 225 y 226).

12. Lingüística. “La lingüística es una disciplina independiente que pueda dar cuenta de manera adecuada de la gama y de la

complejidad de los fenómenos lingüísticos” (David Crystal, 2000, citado por Redín, 2015, p. 1).

13. Originario. Que trae su origen de algún lugar, persona o cosa (RAE, 2009, p. 1633).

14. Patrimonio Cultural. “(...) los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas -junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconocen como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana.” (UNESCO, 2003, citado por Tello, 2010, p. 121).

15. Proceso. Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial (RAE, 2009, p. 1838).

16. Programa. Proyecto ordenado de actividades (RAE, 2009, p. 1841 y 1842).

17. Plurinacionalidad. “...es un sistema de gobierno y un modelo de organización política, económica y sociocultural, que propugna la justicia, las libertades individuales y colectivas, el respeto, la reciprocidad, la solidaridad, el desarrollo equitativo del conjunto de

la sociedad...” (Proyecto Político de la CONAIE, citado por Changotasig, 2016 p. 12).

18. Procesos cognitivos. “son los procedimientos que lleva a cabo el ser humano para incorporar conocimientos. En dichos procesos intervienen facultades muy diversas, como la inteligencia, la atención, la memoria y el lenguaje.” (Quintana, 2015, p. 6 y 7).

19. Relaciones interpersonales. “Las define como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones; también son el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se consideran una fuente de aprendizaje, el cual, es un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son una fuente ilimitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones.” (Silviera, citado por Galdos & Huamaní, 2018, p. 21).

20. Valores culturales. “...son guías de comportamiento que se toman para establecer relaciones sociales apropiadas.” (Baldeón, 2014, p. 38).

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Diseño metodológico

A continuación se explican los aspectos más relevantes en torno a la metodología aplicada en este estudio.

2.1.1. Enfoque

La investigación tiene un enfoque mixto, debido emplea técnicas cuantitativas y cualitativas para aproximarse y comprender la realidad, a fin de observar los fenómenos estudiados tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p. 149).

2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo ya que detalla y puntualiza el fenómeno social que estudia, el cual permite especificar en forma objetiva las variables.

2.1.3. Tipo de investigación

La investigación es básica. Ya que pretende comprender de manera general el objeto de estudio.

2.1.4. Métodos

Los métodos utilizados fueron el deductivo e inductivo; asimismo se aplica el método analítico intentando comprender y entrelazar los aspectos básicos de la variable.

2.1.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue el de triangulación concurrente, donde se Combina y contrastación de datos provenientes de diferentes fuentes Además, se aplicará un diseño etnográfico, comprendiendo por etnografía el estudio de las etnias, elaborando un análisis del modo de vida de una raza o grupo de individuos, mediante la observación y descripción de lo que la gente hace, cómo se comportan y cómo interactúan entre sí, para describir sus creencias, valores, motivaciones, perspectivas y cómo se pueden variar en

diferentes momentos y circunstancias, es decir, que “describe las múltiples formas de vida de los seres humanos” (Guber, 2001, p.121).

Tomaremos el enfoque metodológico propuesto por Kottak (2011, p. 55), en el cual se indican las técnicas que tiene el método etnográfico, siendo estas las siguientes:

- a) Observación directa. Es de primera mano, se hace sobre el comportamiento e incluye la observación participante.
- b) La conversación. Se realiza con diversos niveles de formalidad, desde el chismorreo diario que ayuda a mantener el rapport y ofrece conocimiento acerca de lo que sucede, hasta las entrevistas prolongadas, que pueden ser abiertas o estructuradas.
- c) El método genealógico.
- d) El trabajo detallado con consultores, o informantes clave, acerca de áreas particulares de la vida comunitaria.
- e) Historias de vida de personas particulares. Para realizarlas se llevan a cabo entrevistas en profundidad.
- f) El descubrimiento de creencias y percepciones de los locales o nativos, que puedan compararse con las observaciones y las conclusiones a las que llega el etnógrafo.
- g) La investigación orientada a problemas de diversos tipos.
- h) La investigación longitudinal. Consiste en el estudio continuo a largo plazo de un sitio o aspecto de la comunidad que se estudia.

i) La investigación en equipo. Se trata de investigaciones coordinadas en las que participan varios etnógrafos (Kottak, 2011, p. 55).

2.2. Diseño muestral

2.2.1. Población

La población está constituida por toda la población de las tres provincias de la región de Lambayeque (Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe). Además, se incluye a “actores sociales” divididos en dos niveles: Los actores políticos, que representan a las diferentes entidades públicas (Estado) en la región y a los “actores que representan a la sociedad”.

2.2.2. Muestra

La muestra de estudio más adecuada para este tipo de investigación es la “muestra por conveniencia” detallada por Hernández, Fernández & Baptista (2010), para el caso cualitativo; y para el caso cuantitativo, la selección de la muestra se aplicó el muestreo aleatorio simple.

La muestra cualitativa, estuvo conformada por 20 entrevistas a Personas Naturales y a representantes de Personas Jurídicas (Autoridades locales: Alcaldes Provinciales, Alcaldes Distritales, Prefecto Regional, Cámara de Comercio, Colegios Profesionales),

las cuales están acreditadas ante la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque (DDC).

Las referencias o datos de las personas que son entrevistadas y que aceptaron participar de la investigación, no se incluyen debido a un pedido expreso de los entrevistados, debido a una relación directa con un “cargo laboral o funcional”.

Para realizar el cálculo del tamaño de muestra utilizamos la fórmula donde desconocemos el total de la población, tomando en cuenta que la variable a estudiar son las acciones de relaciones públicas de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{e^2}$$

Asumiendo un nivel de confianza del 95%, error del 5% y que el 50% de la población se encuentra satisfecho con las acciones de relaciones públicas que realiza la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.07^2} = 196$$

La muestra será seleccionada de manera sistemática. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006), un muestreo sistemático es muy útil y consistente en seleccionar un número de muestra de una población a partir de un intervalo K, siendo K un intervalo de selección sistemática. En la presente investigación se

conoce que en promedio se atienden 660 personas al mes. Por lo tanto, K tomará un valor de 3.

La primera persona para encuestar será seleccionada al azar y luego se irán seleccionando cada 3 personas que lleguen a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.

La muestra cuantitativa, fue de 196 personas que se encuestaron al asistir a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.

2.2.3. Técnica de muestreo

Para la encuesta se aplicó la técnica probabilística aleatoria.

Para la entrevista se aplicó la técnica no probabilística por criterio del investigador.

2.2.3.1. Criterio de inclusión

Se incluyó a todas las personas de 30 a 65 años de edad, que asistió a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.

2.2.3.2. Criterio de exclusión

En esta investigación no se incluyó a niños, adolescentes ni jóvenes, por no tener un conocimiento mayor del tema de investigación.

2.3. Instrumentos y técnicas de recolección de datos.

El instrumento utilizado fue el cuestionario. Una guía de preguntas aplicadas tanto en la encuesta como en la entrevista.

La encuesta está formada por 12 reactivos. Con respuestas de opción múltiple.

La entrevista. Es la comunicación interpersonal que establece el investigador con el sujeto de estudio, a fin de obtener la información que se ha propuesto recoger sobre el problema propuesto (Alvitres, 2000, p. 99). (Anexo 3).

2.3.1. Validez y confiabilidad

En el presente estudio se aplicó un cuestionario cuyo objetivo era Analizar las acciones vinculadas a las “Relaciones públicas” que ejecuta la Dirección Desconcentra de Cultura de Lambayeque, sobre “interculturalidad”, dicho instrumento tiene que ser confiable a fin de tomar decisiones correctas en la contribución a mejorar las acciones vinculadas a las relaciones públicas.

Una investigación con buena confiabilidad es aquella que es estable, segura, congruente, igual a sí misma en diferentes tiempos y previsible para el futuro. La confiabilidad mide el grado de respetabilidad o reproducibilidad de los resultados obtenidos en el estudio bajo iguales condiciones. Se mide a través de indicadores estadísticos, siendo uno de ellos el Alfa de Crombach.

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{S_x^2} \right)$$

n = número de ítems en el cuestionario

S^2_i = es la varianza del ítem i ,

S^2_x = es la varianza que muestran las puntuaciones totales

El coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento utilizado en el presente estudio tuvo un valor de 0.886.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,886	10

Según George y Mallery (1995), el alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptable; si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre; si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8-0,9 se podría calificar como de un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente.

En nuestro estudio como el alfa de Cronbach es mayor a 0.8 nos lleva a decir que el instrumento es aceptable.

En el caso del juicio de expertos, se solicitó la evaluación profesional de los siguientes expertos:

Mgtr. Martin Cabrejos Fernández.

Profesor de Historia de Geografía - Docente e investigador.

Mgtr. Antonio Paz Perinango.

Profesor de Historia y Geografía - Docente e investigador.

Y el tercer juicio lo realizó la Dra Jenny Espinoza Poves, Docente Estadista en la Universidad San Martín de Porres.

En el caso de los dos primeros expertos evaluaron el instrumento cualitativo, a través de la entrevista; y el tercer experto evaluó el instrumento cuantitativo.

2.4. Técnicas de análisis de datos

Se ha empleado el método de las estadísticas simples o análisis cuantitativo de datos, para el caso de las encuestas. En el caso de las entrevistas, se procesaron a través de la meta síntesis.

2.5. Aspectos éticos.

La investigación estará orientada en la búsqueda de la verdad desde la recolección, presentación e interpretación de datos hasta la divulgación de los resultados, los cuales se efectuarán con suma transparencia.

En el primer caso destacaremos los criterios de fiabilidad y validez, la autenticidad, la transferibilidad, y la adecuación; en el segundo

caso, se tendrá en cuenta el consentimiento informado, la confidencialidad, la observación participante y las entrevistas, tal como es propuesto por Noreña, Alcaraz, Rojas & Rebolledo (2012).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Los resultados son producto de la aplicación de la encuesta que estuvo dirigida a 196 personas (100 %) que durante el año 2016, se acercaron a realizar algún tipo de gestión administrativa o de consulta a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

Sexo de los visitantes a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque

Sexo	Personas	%
Masculino	85	43.6
Femenino	110	56.4
Total	195	100

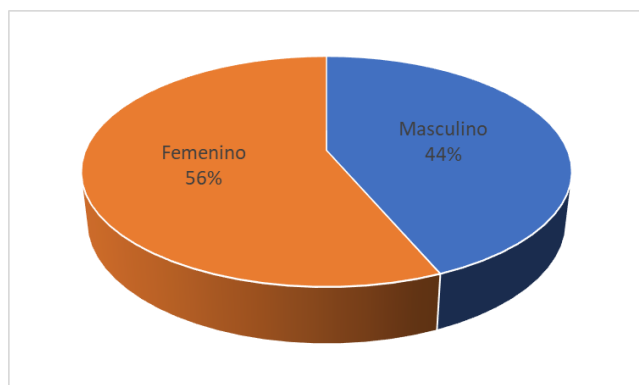


Figura 1. Sexo de los visitantes a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque

El 43.6% de los visitantes a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque (DDC) son varones y el 56.4% son mujeres.

Tabla 2

Lugar de origen de los visitantes a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque

Lugar de origen	personas	%
Amazonas	1	0.5
Bagua	3	1.5
Cajamarca	27	13.8
Chepén	5	2.6
Chiclayo	65	33.3

Chimbote	1	0.5
Chontali	1	0.5
Chota	2	1.0
Cutervo	1	0.5
Ferreñafe	11	5.6
Guadalupe	1	0.5
Jaén	1	0.5
Lambayeque	40	20.5
Lima	1	0.5
Pacora	1	0.5
Piura	14	7.2
Reque	1	0.5
Santa cruz	1	0.5
Trujillo	6	3.1
Túcume	1	0.5
Tumbes	3	1.5
Otro	8	4.1
Total	195	100

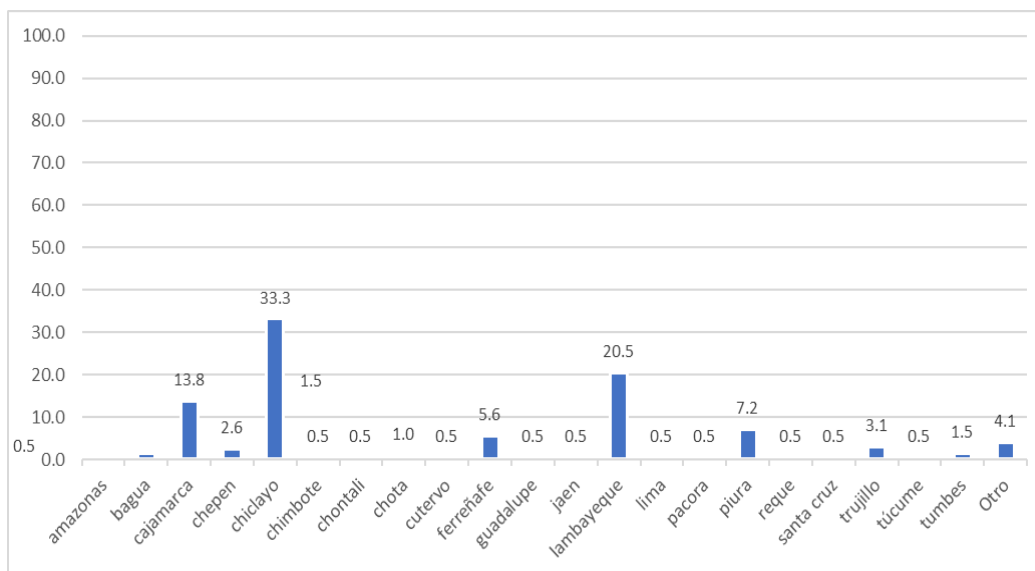


Figura 2. Lugar de origen de los visitantes a la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque. La mayoría de las personas que visita la DDC son de

Chiclayo como ciudad de origen (33.3%), un 20.5% de las personas son de Lambayeque y un 13.8% son de Cajamarca.

Tabla 3

Satisfacción con el dialogo intercultural

Dialogo intercultural	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	N	%	n	%
Muy satisfecho	0	0	0	0.0	0	0.0
Relativamente						
Satisfecho	8	9.4	17	15.5	25	12.8
Indiferente	14	16.5	15	13.6	29	14.9
Relativamente						
insatisfecho	39	45.9	37	33.6	76	39.0
Muy insatisfecho	24	28.2	41	37.3	65	33.3
Total	85	100	110	100	195	100

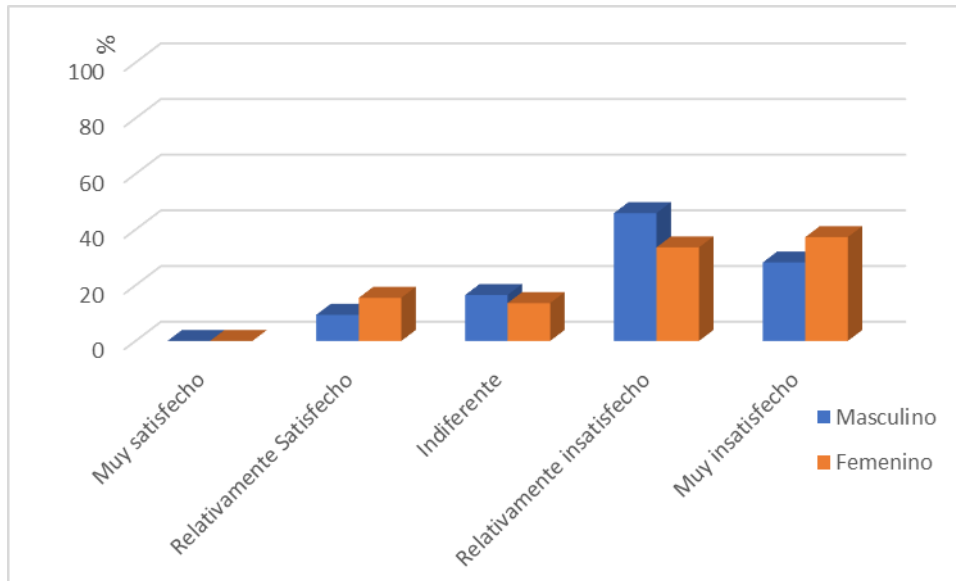


Figura 3. Satisfacción con el dialogo intercultural

El 45.9% de los varones se encuentran relativamente insatisfechos con el dialogo intercultural que existe en la DDC y un 37.3% de las mujeres se encuentran muy insatisfechas.

Tabla 4

Satisfacción con el trabajo en relaciones públicas

Trabajo en relaciones públicas	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	n	%
Totalmente de acuerdo	2	2.4	1	0.9	3	1.5
De acuerdo	5	5.9	8	7.3	13	6.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	17.6	22	20.0	37	19.0
En desacuerdo	40	47.1	49	44.5	89	45.6

Totalmente en desacuerdo	23	27.1	30	27.3	53	27.2
Total	85	100	110	100	195	100

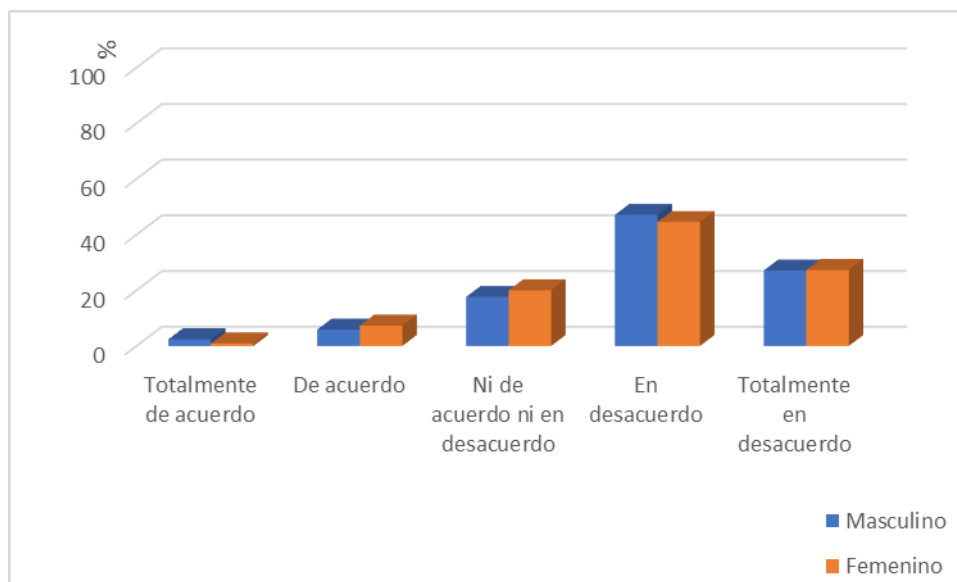


Figura 4. Satisfacción con el trabajo en relaciones públicas

El 47.1% de los varones se encuentran en desacuerdo con la labor desarrollada en el campo de las relaciones públicas y un 44.5% de las mujeres presenta similar opinión.

Tabla 5

Propuesta de un plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas

Elaboración de un plan de acciones	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	51	60.0	57	51.8	108	55.4
De acuerdo	7	8.2	13	11.8	20	10.3

Ni de acuerdo ni en						
desacuerdo	16	18.8	21	19.1	37	19.0
En desacuerdo	7	8.2	15	13.6	22	11.3
Totalmente en desacuerdo	4	4.7	4	3.6	8	4.1
Total	85	100	110	100	195	100

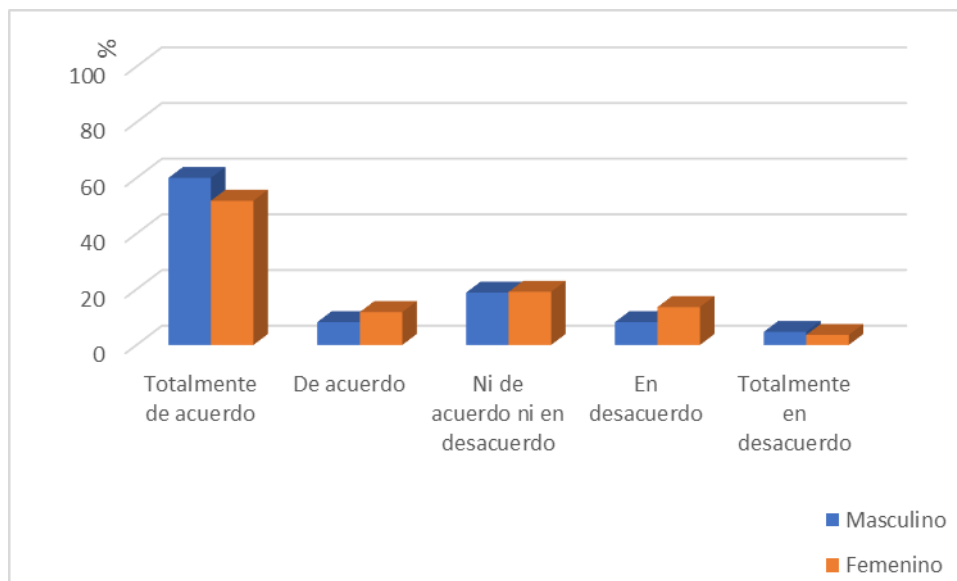


Figura 5. Propuesta de un plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas

El 60.0% de los varones y el 51.85 de las mujeres consideran que los grupos sociales y culturales que visitaron la DDC le han propuesto a la entidad pública la elaboración de un plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas.

Tabla 6

Atención a grupos sociales y culturales por personal especializado

Atención adecuada	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	31	36.5	32	29.1	63	32.3
De acuerdo	31	36.5	42	38.2	73	37.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
desacuerdo	14	16.5	17	15.5	31	15.9
En desacuerdo	5	5.9	14	12.7	19	9.7
Totalmente en desacuerdo	4	4.7	5	4.5	9	4.6
Total	85	100	110	100	195	100

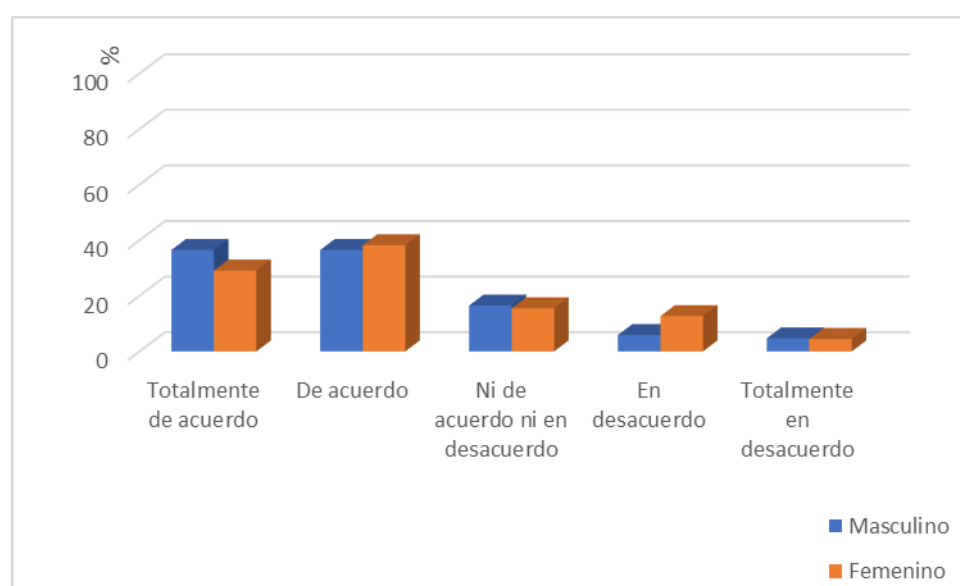


Figura 6 Atención a grupos sociales y culturales por personal especializado

El 36.5% de los varones consideran que los grupos sociales y culturales que visitaron la DDC han sido atendidos adecuadamente por personal especializado que propicia un dialogo intercultural. Un 38.2% de las mujeres está de acuerdo con la atención brindada a los grupos sociales y culturales.

Tabla 7

Practica de un dialogo intercultural con los grupos sociales y culturales

Practica de un dialogo intercultural	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	7	8.2	4	3.6	11	5.6
De acuerdo	2	2.4	4	3.6	6	3.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7.1	13	11.8	19	9.7
En desacuerdo	27	31.8	44	40.0	71	36.4
Totalmente en desacuerdo	43	50.6	45	40.9	88	45.1
Total	85	100	110	100	195	100

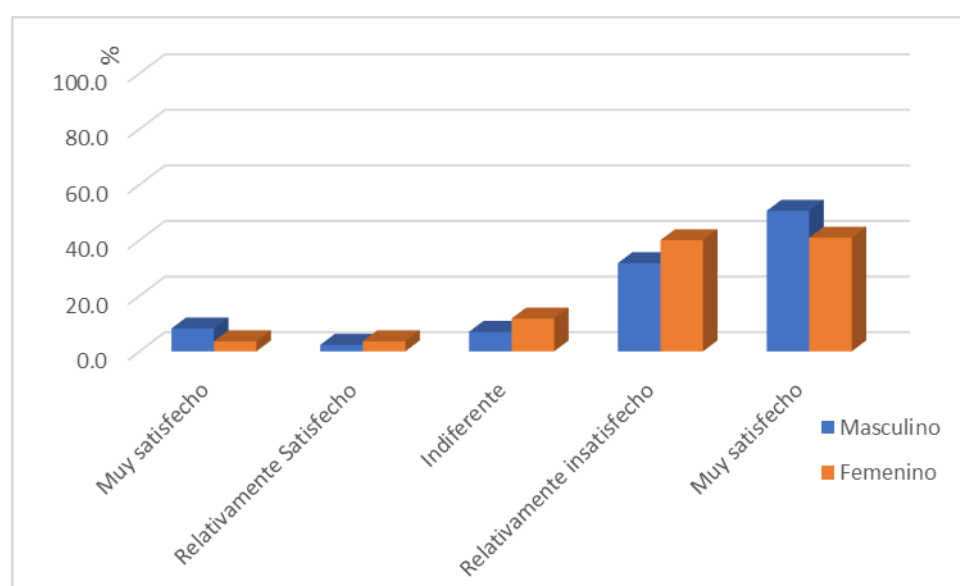


Figura 7. Practica de un dialogo intercultural con los grupos sociales y culturales

El 50.6% de los varones y el 40.9% de las mujeres están totalmente en desacuerdo con las prácticas de un dialogo intercultural que se viene dando en la DDC con los grupos sociales y culturales.

Tabla 8

Considera que se tiene claro el significado de interculturalidad

Significado de interculturalidad	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	0	0.0	3	2.7	3	1.5
De acuerdo	36	42.4	39	35.5	75	38.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo						
desacuerdo	29	34.1	33	30.0	62	31.8
En desacuerdo	17	20.0	30	27.3	47	24.1
Totalmente en desacuerdo	3	3.5	5	4.5	8	4.1
Total	85	100	110	100	195	100

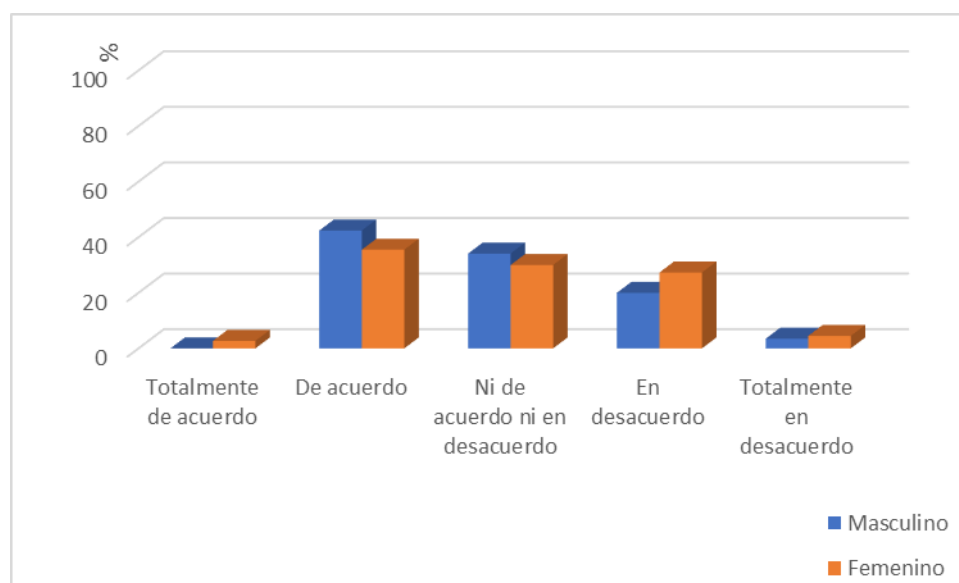


Figura 8. Considera que se tiene claro el significado de interculturalidad

El 42.4% de los varones y el 35.5% de las mujeres consideran que el personal de la DDC de Lambayeque tiene claro lo que significa la interculturalidad con los grupos sociales y culturales.

Tabla 9

Existe área de relaciones públicas

Área de relaciones públicas	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	n	%
Totalmente de acuerdo	1	1.2	2	1.8	3	1.5
De acuerdo	4	4.7	6	5.5	10	5.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	23.5	24	21.8	44	22.6
En desacuerdo	37	43.5	47	42.7	84	43.1
Totalmente en desacuerdo	23	27.1	31	28.2	54	27.7
Total	85	100	110	100	195	100

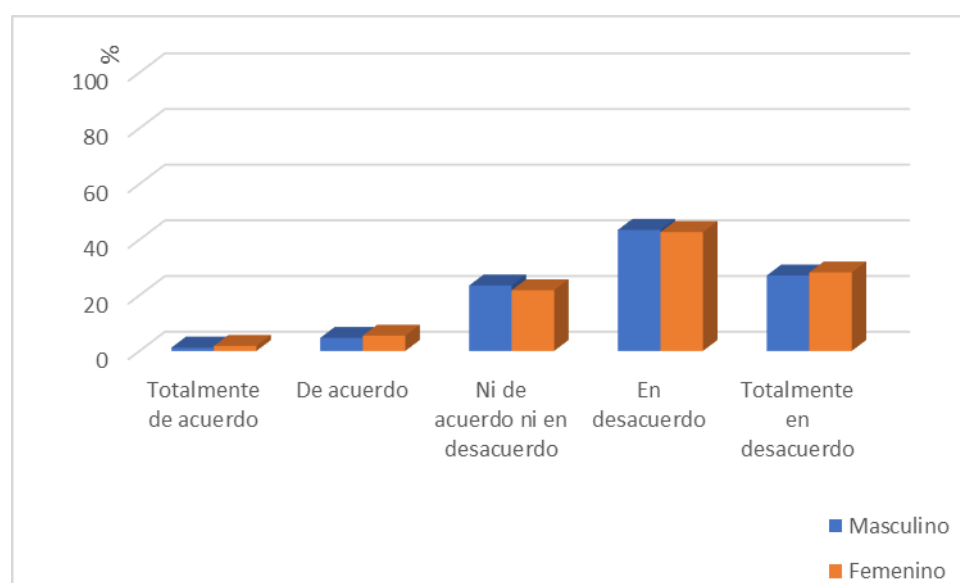


Figura 9. Existe área de relaciones públicas

El 43.5% de los varones y el 42.7% de las mujeres están en desacuerdo con la opinión de que la DDC tiene un área de relaciones públicas con un enfoque intercultural para los grupos sociales y culturales.

Tabla 10

Existe un escenario para atención de demandas de la población en el tema intercultural

Atiende demandas	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
De acuerdo	57	67.1	66	60.0	123	63.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9.4	11	10.0	19	9.7
En desacuerdo	13	15.3	27	24.5	40	20.5
Totalmente en desacuerdo	7	8.2	6	5.5	13	6.7
Total	85	100	110	100	195	100

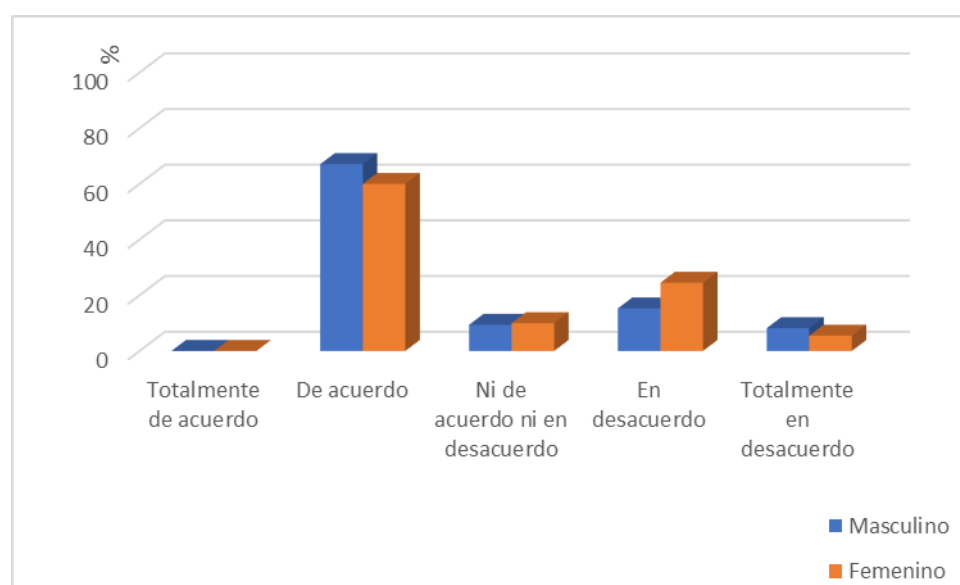


Figura 10. Existe un escenario para atención de demandas de la población en el tema intercultural

El 67.1% de los varones y el 60% de las mujeres están de acuerdo con que la DDC tiene un escenario adecuado para atender las demandas de la población en el tema de la interculturalidad con los grupos sociales y culturales.

Tabla 11

Articulación adecuada de temas interculturales con el gobierno regional

Articulación de temas interculturales	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.0	2	1.8	2	1.0
De acuerdo	25	29.4	33	30.0	58	29.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	48.2	43	39.1	84	43.1
En desacuerdo	7	8.2	15	13.6	22	11.3
Totalmente en desacuerdo	12	14.1	17	15.5	29	14.9
Total	85	100	110	100	195	100

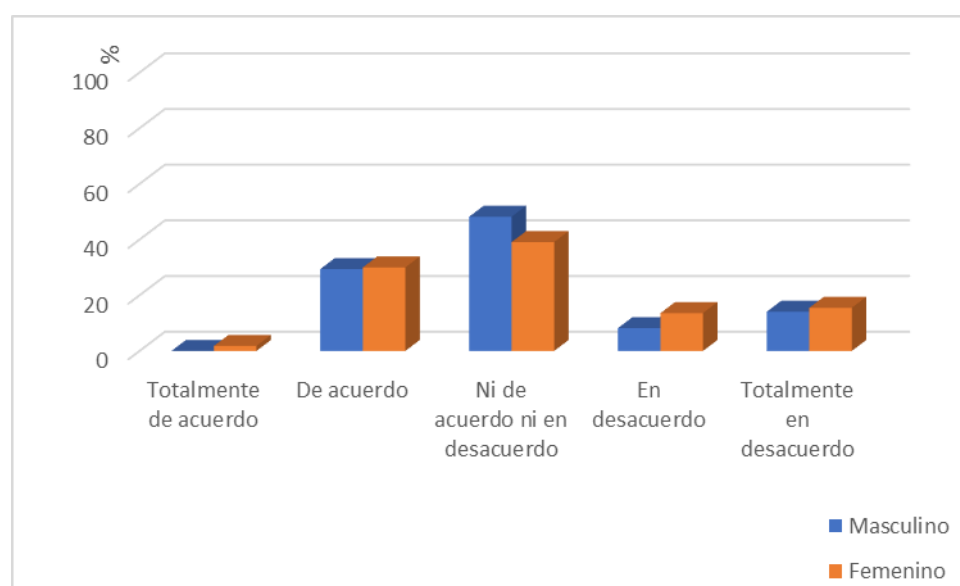


Figura 11. Articulación adecuada de temas interculturales con el gobierno

regional

Una proporción similar en varones y en mujeres se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la articulación adecuada en temas de interculturalidad que realiza la DDC con el gobierno regional de Lambayeque.

Tabla 12

Existencia de un plan de evaluación

Plan de evaluación	Masculino		Femenino		Total	
	N	%	n	%	N	%
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0
De acuerdo	3	3.5	5	4.5	8	4.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	20.0	26	23.6	43	22.1
En desacuerdo	40	47.1	48	43.6	88	45.1
Totalmente en desacuerdo	25	29.4	31	28.2	56	28.7
Total	85	100	110	100	195	100

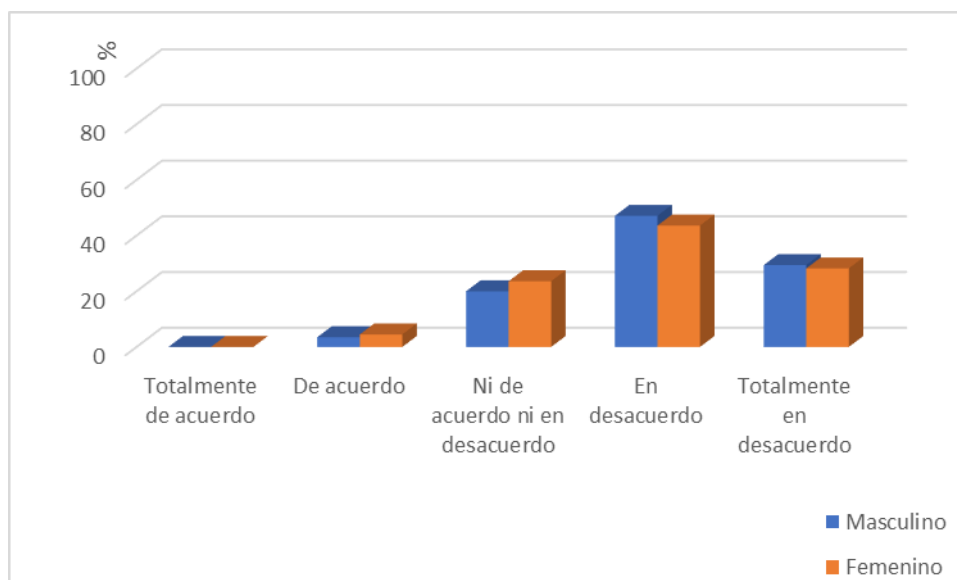


Figura 12. Existencia de un plan de evaluación

El 47.1% de los varones y el 43.6% de las mujeres están en desacuerdo con el plan de evaluación que tiene la DDC. Ya que no evalúa la planificación de estrategias necesarias que permitan la integración regional en Lambayeque sobre la promoción del respeto por los valores de identidad cultural y social entre las diferentes colectividades de la región Lambayeque.

En cuanto a los datos cualitativos de las entrevistas

Las entrevistas se realizaron a diversos actores culturales, los mismos que manifiestan que no conocen que la DDC Lambayeque, promueva un diálogo intercultural, así también reafirman que la institución, no cuenta con un área de relaciones públicas. Desconocen que se haya presentado alguna propuesta o plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas. Desconocen que la DDC Lambayeque, cuente con personal especializado a fin de trabajar sobre un diálogo intercultural. Los grupos sociales y culturales desconocen que el Ministerio de

Cultura dentro de su hacer se encuentra la interculturalidad. Por lo mismo, entienden que la DDC Lambayeque, no articula acciones en temas de interculturalidad, sobre la diversidad cultural; desconociendo que la DDC Lambayeque, cuenta con un plan de trabajo que integre a sus públicos bajo un enfoque intercultural (siendo parte de las políticas que establece cultura).

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La tesis, Contribución de las acciones de relaciones públicas en la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque en el diálogo intercultural durante el 2016, ha permitido ver los problemas de fondo que son la razón de esta investigación.

Es por ello necesario indicar que la DDC Lambayeque es un organismo descentralizado del Ministerio de Cultura de Lima, entidad que controla económica y administrativamente a todas las DDC a nivel nacional, asignándoles un presupuesto anual, y limitando al máximo sus acciones solo a un nivel promocional, de coordinación y fiscalización.

En Lambayeque, la DDC es vista desde hace muchos años como la Casa de la Cultura y, como es costumbre, promueve cursos de pintura, danza, música, entre otras artes plásticas y promoción de eventos. Así también, existe el área de Patrimonio Histórico y Arqueológico, trabajo técnico de suma importancia,

considerando que estamos en un espacio donde la arqueología prepondera; sin embargo no es visibilizado ante los diversos públicos.

Es por ello que, ante el actuar institucional de la DDC, se ha podido comprender aspectos que no teníamos con claridad tanto en el campo de las relaciones públicas como del dialogo intercultural, es por ello que no se toma en cuenta la importancia de las Relaciones Públicas en el manejo de la comunicación entre la DDC y la población, viendo claramente que el 47.1% de los varones se encuentran en desacuerdo con la labor desarrollada en el campo de las relaciones públicas y un 44.5% de las mujeres presenta similar opinión (Figura 4).

El ámbito de trabajo de la DDC Lambayeque, se ha limitado en forma sustancial al acopio de información referencial de las necesidades de la población, que plantean la atención y puesta en funcionamiento de servicios públicos a través de una oficina de Relaciones Públicas, que pueda diseñar los mecanismos de atención de dichos requerimientos, es por esta razón que, el 43.5% de los varones y el 42.7% de las mujeres, están en desacuerdo con la opinión de que la DDC tiene un área de relaciones públicas con un enfoque intercultural para los grupos sociales y culturales (Figura 9).

En este sentido, podemos afirmar que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, con respecto a las autoridades políticas e instituciones gubernamentales en la región de Lambayeque es muy limitada. Restringida tanto en lo orgánico como en lo programático, sin tomar en cuenta que el Estado en esencia es uno solo, y por tanto, los niveles de comunicación entre sus diferentes entidades debería priorizar el manejo de información, para que así la legitimidad de los aparatos públicos puedan tener una mejor aceptación, validación y respeto

por parte de la población. Esto se pudo evidenciar cuando se ejecutaron las entrevistas y encuestas.

Hemos podido observar que la interculturalidad enfatiza el hecho de las relaciones pluriculturales entre sectores socio culturales antagónicos, sin tomar en cuenta que la propia realidad del país es multicultural. Zacarías (2015) al referirse a la interculturalidad indicó que es comprender al otro, integrar al otro; incluir al otro (p.15). Se deja clara la presencia de la cultura del otro, la cultura del foráneo que tiene sus propias tradiciones y costumbres, que muchas veces distan mucho de la vida del lugareño que recibe a otro tipo de personas. Es por ello que ante una articulación adecuada de temas interculturales con el gobierno regional, permitió constatar que una proporción similar en varones y en mujeres se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la articulación en temas de interculturalidad que realiza la DDC con el gobierno regional de Lambayeque (Figura 11).

El contexto socio cultural del país es de una gran movilidad social, factor que se expone con mayor nitidez en Lambayeque, que recibe una migración estacional y sostenible en forma sistemática en el tiempo. Por tal motivo, en la ciudad de Chiclayo, capital de la región Lambayeque, residen poblaciones que han migrado y que provienen de regiones como Cajamarca, Piura, Tumbes, Amazonas y San Martín, que permiten detallar que las relaciones socio culturales de la población no son uniformes y que cada grupo humano exterioriza sus propios valores y todo ello provoca un contexto intercultural (Figura 2). Es por ello que no existe diálogo, si no hay cultura, y no hay cultura sino hay diálogo, Vallescar (citado por Olivares, 2016) denominó a todo esto, dimensiones de la comunicación cultural, es por ello que la comunicación es vital.

En el ámbito del Gobierno Regional, la cultura, no es un elemento referencial que sea potenciado, más allá de su vinculación con la promoción de la actividad turística. Este punto de trabajo institucional del Gobierno Regional resulta negativo, sobre todo porque desconoce el contexto cultural en el cual las poblaciones de Lambayeque se desarrollan.

En el ámbito de los Gobiernos Locales, la falta de presupuesto limita la planificación de acciones sociales que permitan una mayor relación entre la autoridad política con la población. La interculturalidad - vista como un proceso dinámico - crea las bases para construir (y construye) espacios de encuentro, diálogo e integración de: seres, saberes, significados, sentidos y prácticas distintas (Rodríguez & Andrade, 2016, p. 10).

La DDC está ausente de toda interacción con la población, y a nuestro criterio, este factor incide activamente en la generación de malestar social por parte de grupos o asociaciones culturales, puntos de cultura que no se ven representados por la institución.

CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación son las siguientes:

1. No existe una articulación objetiva, orgánica y sistemática que atienda el “diálogo intercultural” entre los diferentes actores sociales en la región de Lambayeque y las acciones que ejecuta la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque.
2. Existe un público intercultural bastante diverso y amplio que desea ser atendido y escuchado por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, a través de un área de relaciones públicas.
3. Elaboración y propuesta de una ordenanza regional por parte del gobierno regional Lambayeque, en articulación con la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, referida al campo de la interculturalidad.

RECOMENDACIONES

1. Conformar una red de grupos culturales, sociales, comunidades indígenas, afroperuanos a fin de escuchar sus necesidades y propuestas en torno a la diversidad cultural, considerando la población lambayecana y los migrantes que existe en la región Lambayeque.
2. Abrir una Oficina de Relaciones Públicas en la DDC Lambayeque, en conjunto con las áreas técnicas de Patrimonio Cultural, Industrias Culturales e Interculturalidad, hacia un logro de integración intercultural entre los diversos grupos sociales y culturales de la región.
3. Institucionalizar a través de una Ordenanza del Gobierno Regional de Lambayeque, la transversalización del enfoque intercultural, conformado por entidades públicas, empresa privada, sociedad civil, enfatizando estrategias multisectoriales que garanticen a las poblaciones originarias, indígenas y afroperuanos.
4. Contar con personal especializado bilingüe en lengua quechua de la serranía lambayecana, que pueda comprender los pedidos y reclamos de este tipo de población vulnerable e intercultural dentro de la DDC.
5. Establecer convenios con las escuelas profesionales de Ciencias de la Comunicación, de las universidades de la región, para el establecimiento de estrategias, programas y campañas en temas relacionados a las relaciones públicas.
6. Establecer un diálogo intercultural en la DDC y las Asociaciones Culturales de los inmigrantes de las regiones de Amazonas, Cajamarca y Piura en la región Lambayeque.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguiar L., E. (2014). Las industrias culturales y creativas en España. Working Paper # 2014/13. UAM-Accenture Working Papers ISSN: 2172-8143.
- Alvitres, C. (2000). *Método científico planificación de la investigación*. (2ª ed.). Chiclayo, Perú: Editorial Ciencia.
- Baldeón A., D. M. (2014). Estudio de comunicación gráfica sobre las leyendas del cantón rumiñahui para ayudar al fortalecimiento de los valores culturales. Elaboración de producto editorial ilustrado. Carrera de Diseño Gráfico. Universidad Tecnológica Israel. Quito.
- Barragán R., V. & Abellán M., J. C. (2016). *Derechos Humanos, democratización de medios e interculturalidad en Ecuador*. La pantalla insomne – 2ª edición (ampliada) Universidad de La Laguna – abril. ISBN-13: 978-84-16458-45-5 / DOI: 10.4185/cac103. Libro colectivo en línea: <http://www.cuadernosartesanos.org/#103>.
- Barriga, T. C. (2017). *Interculturalidad y comunicación intercultural: el desafío del diálogo intercultural en el Perú*. Lima, Perú, Universidad Nacional Agraria La Molina.
- Cabieses, E. (2014). *Las relaciones con el público externo discapacitado y su contribución en la calidad de atención en dos museos de Lima Metropolitana*. Tesis para optar el grado de Maestro en Relaciones Públicas, en la Universidad de San Martín de Porras.
- Changotasig F., T. P. (2016). Análisis jurídico de la plurinacionalidad en la constitución de la república del ecuador, vinculado al ámbito internacional.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de abogada. Carrera de Derecho. Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Central del Ecuador.

Corte Suprema de Justicia (2011). *Congresos internacionales sobre justicia intercultural en pueblos indígenas, comunidades andinas y rondas campesinas: construyendo un país con justicia social*. Lima, Fondo Editorial del Poder Judicial.

De La Peña, G. (1998). *La construcción de la nación y la representación ciudadana en México, Guatemala, Perú, Ecuador y Bolivia*. Guatemala, FLACSO.

Della C., D. B. (2009). Derechos humanos y discriminación racial: una nueva mirada hacia la multiculturalidad. *Revista do Instituto Brasileiro de Direitos Humanos*. Vol. 9. N° 9 (65-72).

Díaz A., J. I. (2012). *Usabilidad e interculturalidad*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Maestría en Informática. Mención en Ingeniería de Software. Lima.

Galdos LL., A. G. & Huamaní C., L. M. (2018). Relaciones interpersonales en enfermeras del Hospital III Regional Honorio Delgado. Arequipa 2017. Tesis para obtener el Para obtener el Título Profesional de Enfermera. Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

George D. y Mallery P. (1995). *SPSS/PC+ step by step: A simple guide and reference*. Belmont, USA: Wadsworth Publishing Company.

Giménez, C. (1997). *La naturaleza de la mediación intercultural*.

- Gonnet, J. P. (2012). Organización y burocracia. Una revisión crítica de la interpretación de los planteos weberianos en la sociología de las organizaciones. La Plata, 5 al 7 de diciembre de 2012 sitio web: <http://jornadassociologia.fahce.unlp.edu.ar> – ISSN 2250-8465.
- Gruning, J.; Gruning, L.; Dozier, D. (1992). *Excelencia in Public Relations and Effectiva Organizations*. New Jersey: Lawrence Heartburn Associate Inc.
- Guber, R. (2001). *La Etnografía. Método, Campo y Reflexividad*. Recuperado de: http://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/ciudadycamunicacion/wp-content/uploads/2014/11/Guber_Rosana_-_La_Etnografia_Metodo_Campo_y_Reflexividad.pdf
- Hernández S., R., Fernández C., C. & Baptista L., M. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Hernández, Fernández & Baptista (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- INDEPA (2010). *Identidad cultural: por una agenda para el desarrollo con identidad*. Lima, INDEPA.
- INEI (2015). Estado de la población peruana 2015. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf
- Kottak, C. P. (2011). *Antropología cultural* (Décimo cuarta edición). Mc Graw Hill: Mexico.

- Lehmann, D. (2015). *Convergencias y divergencias en la educación superior intercultural en México*. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Universidad Nacional Autónoma de México. Nueva Época. Año LX. Núm. 223. Enero-abril. pp. 133-170. ISSN-0185-1918.
- Morales I., S. (2019). Mario Bunge y una definición de antropología. *Scientia in Verba Mag.* 5, 21-38. *Scientia in verba* subpage. [/revista-scientia-in-verbapdf/](#)
- Noreña, A.L., Alcaraz M., N., Rojas, J.G. y Rebolledo M, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. AÑO 12 - VOL. 12 N° 3 - CHÍA, Colombia – Diciembre. 263-274.
- Olivares L., H. (2016). Interculturalidad y educación: una propuesta de educación inclusiva. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Filosofía. Departamento de Filosofía del Derecho, Moral y Política II.
- Orlandi, F. (2010). Desarrollo e Identidad desde el Patrimonio Cultural: una definición de Arqueología Aplicada. Máster Arqueología. Año Académico 2010/11. Universidad Complutense de Madrid.
- Podestá C., P. (2006). Un acercamiento al concepto de cultura. *Cuad. Difus.* 11 (21), dic.
- Quintana P., S. E. (2015). Activando el juicio crítico mediante el desarrollo de la capacidad participativa en las estudiantes del 4° grado “a” de educación secundaria de la I.E Mutter Irene Amend del distrito de Abancay- 2013-2015. Tesis presentada para obtener el título profesional de segunda especialidad en didáctica de la educación ciudadana. Unidad de segunda especialización.

Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Nacional de San Agustín.
Arequipa.

RAE (2009). Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua. Madrid.

Redín S., M. C. (2015). Análisis de la traducción del tercer capítulo *the three heartbreakings of belicia cabral* de la novela *the brief wondrous life of oscar wao* del autor Junot Díaz. Disertación de grado previa a la obtención del título de licenciada en lingüística aplicada con mención en traducción. Quito.

Rengifo, G. (2008). *Educación y diversidad cultural*. Lima, Perú, PRATEC.

Rodríguez B., D. J. & Andrade S., J. (2016). Relación dialéctica entre identidad, interculturalidad y diálogo de saberes, desde un enfoque filosófico. Santiago 139, vol. 1, enero-abril. 3-15.

Salirrosas F., C. M. (2016). Propuesta de un Programa de Relaciones Públicas para Fortalecer la Identidad Corporativa de los trabajadores de cosecha en la Empresa Agroindustrial Camposol S.A. en el distrito de Chao – 2015. Universidad Nacional de Trujillo. Escuela de Postgrado Sección de Postgrado en Educación y Ciencias de la Comunicación. Tesis para obtener el grado de Maestra en Ciencias de la Comunicación con mención en Relaciones Públicas y Responsabilidad Social.

Sánchez, D. R. (2010). El concepto de la cosmovisión. KAIRÓS No. 47 / julio - diciembre, p. 79-92.

Santos L., L. J. (2015). las relaciones entre terminología, lexicografía y tecnología en el proyecto *Parole per mangiare*. Cuadernos Aispi 6: 95-110. ISSN 2283-981X.

- Solé, C., Alcalde, R., Pont, J., Lurbe, K. y Parella, S. (2002). El concepto de integración desde la sociología de las migraciones. *Migraciones* 12 (9-41).
- Sosa De La Cruz, D. (2004). *Identidad cultural y conciencia turística, pilares del desarrollo*. Lima, Perú, Editorial San Marcos.
- Sriramesh, K. (2014). *Relacoes publicas e multiculturalidade: a sinergia no ambiente contemporâneo das organizacoes*. ORGANICOM. Año 11. (21) 215-222.
- Tello, A. (2010). Notas sobre las políticas del patrimonio cultural. Cuadernos Interculturales, Universidad de Playa Ancha Viña del Mar, Chile, vol. 8, núm. 15: 115-131.
- Tirso, J. & Guadalupe, J. (2010) en su artículo titulado: *Relaciones interculturales, interculturalidad y multiculturalismo; teorías, conceptos, actores y referencias*
- Tostes V., M. & Villavicencio, A. (2004). *Diálogo social sobre formación en el Perú*. Montevideo, Uruguay, OIT.
- Val C., A. (2017). La diversidad cultural: ¿es posible su aplicación al sector audiovisual? *Comunicación y Sociedad*. Departamento de Estudios de la Comunicación Social. Universidad de Guadalajara. Núm. 28, enero-abril, pp. 111-130. issn 0188-252x.
- Verdeja M., M. (2016). Paulo Freire: aportaciones para una convivencia intercultural. CONVIVES. Junio.
- Vernia C., A. M. (2016). Propuesta educativo musical para fortalecer la interculturalidad en un contexto de dificultad educativa. DEDiCA. Revista de Educação e Humanidades, março. 6 (221-228).

Vigil, N. & Zariquiey, R. (2003). *Ciudadanías inconclusas: el ejercicio de los derechos en sociedades asimétricas*. Lima, GTZ.

Villavicencio, E. (2016). *Implementación de medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014*. Tesis para optar el grado de magíster en Políticas Públicas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Zacarías G., M. (2015). Educación intercultural indígena en el estado de Chiapas. Anais do III Seminário Internacional de Integração Étnico-Racial e as Metas do Milênio. Vol. 2, Nº 3, 14-23. www.eniac.com.br; ojs.eniac.com.br.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DE RELACIONES PÚBLICAS EN LA DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE LAMBAYEQUE EN EL DIÁLOGO INTERCULTURAL DURANTE EL 2016				
Problema	Objetivo General	Marco Teórico	Variables	Tipo de investigación
La necesidad de contar con un área de relaciones públicas, relacionada al campo intercultural, el mismo que permita tener un mejor trato con la sociedad que tiene diversas clases de culturas dentro del mundo contemporáneo en el que vivimos.	Explicar la relevancia de las acciones de Relaciones Públicas en la DDC Lambayeque en el logro de la integración intercultural durante el 2016	Interculturalidad Relaciones Públicas	Relaciones Públicas Interculturalidad	Cualitativa
	Objetivos Específicos			Métodos empleados
	Identificar el rol de las relaciones públicas			Inferencial, deductivo e inductivo.

	<p>dentro de la DDC Lambayeque</p> <p>Proponer una estrategia multisectorial a través de un documento de gestión que propicie un diálogo intercultural.</p>			<p>Igualmente el método de evaluación sociológico y jurídico.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO 2 GUÍA DE OBSERVACIÓN

A. Datos de identificación de la institución:

Nombre de la Institución: _____ . Dirección: _____ .

Teléfono institucional: _____ .

Correo electrónico institucional: _____ . Distrito: _____ .

Provincia: _____ . Región: _____ .

B. Características de la institución en tema de Relaciones Públicas:

1. ¿La DDC Lambayeque, cuenta con una oficina de Relaciones Públicas?
2. ¿De qué forma la DDC Lambayeque, se relaciona con los medios de comunicación diversos?
3. ¿Qué herramientas virtuales, viene utilizando la DDC Lambayeque, página web, 93facebook, youtube y twitter, a fin de sostener una retroalimentación con su público diverso?

C. Características de la institución en tema de dialogo intercultural:

4. ¿La institución cuenta con algún comité multisectorial que permita realizar un diálogo intercultural?
5. ¿La sede desconcentrada de Cultura, tiene un plan de trabajo articulado con gestores artísticos y culturales?
6. ¿La DDC Lambayeque, tiene un plan concertado con el Gobierno Regional de Lambayeque, por la cultura en la región Lambayeque?
7. ¿El Ministerio de Cultura, tiene una política intercultural, que constituya algún comité con comunidades indígenas, migrantes y afrodescendientes existentes en la región Lambayeque?
8. ¿Qué proyectos tangibles ha realizado la oficina de Patrimonio Arqueológico, así como Patrimonio Histórico en la DDC Lambayeque?
9. ¿Qué vinculación tiene la DDC Lambayeque, con los gobiernos locales, entendiendo que en las municipalidades existen sub gerencias culturales?
10. ¿De qué forma la DDC Lambayeque, se proyecta a la colectividad lambayecana, en base a su quehacer intercultural en las industrias culturales, patrimonio histórico e interculturalidad?

ANEXO 3

ENTREVISTA

FORMATO DE ENTREVISTA A LOS GRUPOS SOCIALES Y CULTURALES

Objetivo: Analizar las acciones vinculadas a las "Relaciones públicas" que ejecuta la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, sobre "interculturalidad" en la ejecución de actividades orgánicas e institucionales durante el año 2016, con respecto de sus grupos de interés para efectos de generar relaciones simétricas y armoniosas entre las diferentes colectividades de la región para así favorecer la integración social, cultural y económica de los lambayecanos.

Nombre del entrevistado:

Cargo:

A. DIRECCIÓN DESCONCENTRADA DE CULTURA DE LAMBAYEQUE

1. ¿Cómo consideraría usted el diálogo intercultural que promueve la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque?
-
-

2. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, en el campo de las relaciones públicas, realiza intensamente un trabajo intercultural?
-
-

B. GRUPOS SOCIALES Y CULTURALES

3. ¿Conoce usted si los grupos sociales y culturales que han visitado la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, le han propuesto alguna vez, la elaboración un plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas con enfoque intercultural?
-
-

4. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, cuenta con personal especializado que propicie un dialogo intercultural?
-
-

C. INTERCULTURALIDAD

5. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, encuentra soluciones prácticas a los problemas interculturales que tienen los grupos sociales y culturales?

6. ¿Considera usted que el personal de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tienen claro lo que significa la interculturalidad con los grupos sociales y culturales?

D. RELACIONES PÚBLICAS

7. ¿Tiene usted conocimiento si en la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, existe un área de relaciones públicas con un enfoque intercultural para los grupos sociales y culturales, que buscan tener una respuesta a sus problemas?

8. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tiene un escenario adecuado para atender las demandas de la población en el tema de la interculturalidad con los grupos sociales y culturales?

9. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, en el campo de las relaciones públicas, articula adecuadamente en el tema de interculturalidad con el gobierno regional de Lambayeque de manera fluida y rápida?

10. ¿Tiene usted conocimiento si la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tiene un plan de trabajo, que evalúe la planificación de las estrategias necesarias que permitan la integración regional en Lambayeque con un enfoque intercultural?

ENCUESTA

FORMATO DE ENCUESTA A VISITANTES

Objetivo: Analizar las acciones vinculadas a las "Relaciones públicas" que ejecuta la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, sobre "interculturalidad" en la ejecución de actividades orgánicas e institucionales durante el año 2016, con respecto de sus grupos de interés para efectos de generar relaciones simétricas y armoniosas entre las diferentes colectividades de la región para así favorecer la integración social, cultural y económica de los lambayecanos

Instructivo: Lee detenidamente y marque con una (x) la respuesta que usted considere que es conveniente. Se agradece de antemano su participación.

Edad: _____

Sexo

Masculino ()

Femenino ()

Lugar de origen: _____

A. Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque

1. ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con el diálogo intercultural que promueve la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque?

() Muy satisfecho. () Relativamente satisfecho. () Indiferente.
() Relativamente insatisfecho. () Muy insatisfecho.
2. ¿Está usted satisfecho con el trabajo que realiza la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque en el campo de las relaciones públicas?

() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.

B. Grupos sociales y culturales

3. ¿Considera usted que los grupos sociales y culturales que visitaron la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, le han propuesto a la entidad pública alguna vez, la elaboración un plan de acciones vinculadas a las relaciones públicas?

() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.
4. ¿Considera usted que los grupos sociales y culturales han sido atendidos adecuadamente por personal especializado de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, propiciando un diálogo intercultural?

() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.

Interculturalidad

5. ¿Usted es de la opinión que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, practica realmente un dialogo intercultural con los grupos sociales y culturales, que visitan la institución buscando una solución a sus problemas?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.
6. ¿Usted considera que los miembros de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tienen claro lo que significa la interculturalidad con los grupos sociales y culturales?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.

Relaciones Públicas

7. ¿La Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tiene un área de relaciones públicas con un enfoque intercultural para los grupos sociales y culturales, que buscan tener una respuesta a sus problemas?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.
8. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tiene un escenario adecuado para atender las demandas de la población en el tema de la interculturalidad con los grupos sociales y culturales?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.
9. ¿Considera usted que la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, en el campo de las relaciones públicas, articula adecuadamente en el tema de interculturalidad con el gobierno regional de Lambayeque de manera fluida y rápida?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.
10. ¿Tiene usted conocimiento si la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque, tiene un plan de trabajo, que evalúe la planificación de las estrategias necesarias que permitan la integración regional en Lambayeque, sobre la base de la promoción del respeto por los valores de identidad cultural y social entre las diferentes colectividades de la región Lambayeque?
() Totalmente de acuerdo. () De acuerdo. () Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
() En desacuerdo. () Totalmente en desacuerdo.